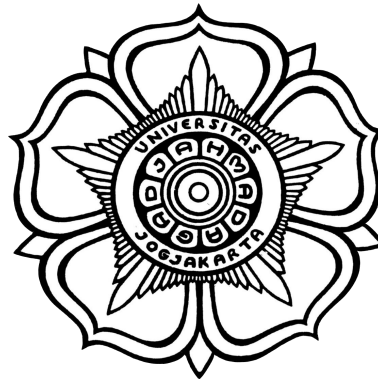


PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT BRINGIN
SEJAHTERA MAKMUR

(Studi Empiris Pengelolaan Asuransi *Fixed Assets* PT Bank Rakyat Indonesia)

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

Rizky Akbar Handriono

20/465343/PEK/26346

KEPADA
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA

2023

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT BRINGIN SEJAHTERA MAKMUR

Disiapkan dan disusun oleh:
RIZKY AKBAR HANDRIONO
20/465343/PEK/26346
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 31 Juli 2023
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Dosen Penguji I



Slamet Santoso Sarwono, MBA., Ph.D.,
NIP EK000520

Dosen Penguji II



Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.,Sc.,
NIP 196805221994031002

Dosen Penguji III



Dr., Ir. Suci Paramitasari Syahlani, M.M
NIP

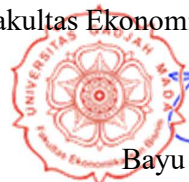
Tesis ini diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Master of Business Administration (M.B.A.)
Tanggal 31 Juli 2023

Ketua Prodi Magister Manajemen



Prof. Dr. Tandelilin Eduardus, M.B.A.
NIP 195610131983031002

Mengetahui,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada



Bayu Sutikno, SE., M.S.M., PhD.
NIP 197805202005011002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS atau KARYA TULIS MANDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, menyatakan bahwa tesis/karya tulis mandiri dengan judul:

PENGARUH DIMENSI KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT BRINGIN SEJAHTERA MAKMUR

dan diajukan untuk diuji pada tanggal: 31 Juli 2023 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam tesis/karya tulis mandiri ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

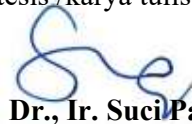
Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja atau tidak, dengan ini saya menyatakan menarik tesis/karya tulis mandiri yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas **batal saya terima.**

Yogyakarta, 31 Juli 2023
Yang Memberi Pernyataan



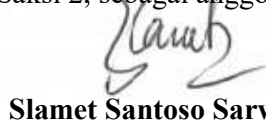
RIZKY AKBAR HANDRIONO

Saksi 1, sebagai pembimbing tesis/ karya tulis mandiri merangkap anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri:



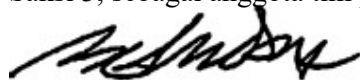
Dr., Ir. Suci Paramitasari Syahlani, M.M

Saksi 2, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Slamet Santoso Sarwono, MBA., Ph.D,

Saksi 3, sebagai anggota tim penguji tesis /karya tulis mandiri :



Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.,Sc.,