

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH
PT. BAHTERA SEJAHTERA MAKMUR
INSURANCE BROKERS DI JAKARTA**

Tesis
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



Disusun Oleh:
R. Ida Heriyanti S
6445/PS/MM/00

Kepada
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2003



PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN NASABAH PT BAHTERA SEJAHTERA MAKMUR INSURANCE BROKERS

yang dipersiapkan dan disusun oleh
R. Ida Heriyanti S
6445/PS/MM/00
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 14 Oktober 2003
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 14 Oktober 2003

Dosen Pembimbing

Ir. Hilman Najib, MA

Dosen Penguji I

Drs. Teguh Budiarto, MIM

Dosen Penguji II

Ir. Hilman Najib, MA