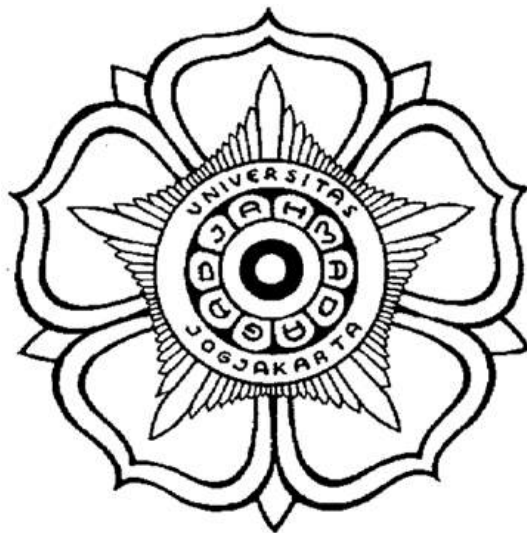


**ANALISIS KINERJA  
*EXCELLENT CUSTOMER SERVICE*  
PADA BANK MANDIRI CABANG  
YOGYAKARTA**

Thesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Management  
Jurusan Ilmu Sosial



diajukan oleh  
**Yusnita Dwi Puspitasari**  
9942/PS/MM/02

Kepada  
**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
YOGYAKARTA**  
2004



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA



**Analisis kinerja Excellent Customer Service pada Bank Mandiri Cabang Yogyakarta**  
PUSPITASARI, Yusnita Dwi, Prof.Dr. Prasetyo Soepono, MBA.,MA  
Universitas Gadjah Mada, 2004 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Gadjah Mada

HALAMAN PERSEMBAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS KINERJA *EXCELLENT CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MANDIRI CABANG YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**Yusnita Dwi Puspitasari**  
9942/PS/MM/02  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 20 Maret 2004  
dan dinyatakan telah lulus memenuhi syarat

Yogyakarta, 20 Maret 2004

Dosen Penguji I

**Prof. Dr. Basu Swatha Dharmmesta, MBA**

Dosen Penguji II

**Prof. Dr. Prasetyo Soepono, MBA, MA**

Dosen Pembimbing

**Prof. Dr. Prasetyo Soepono, MBA, MA**