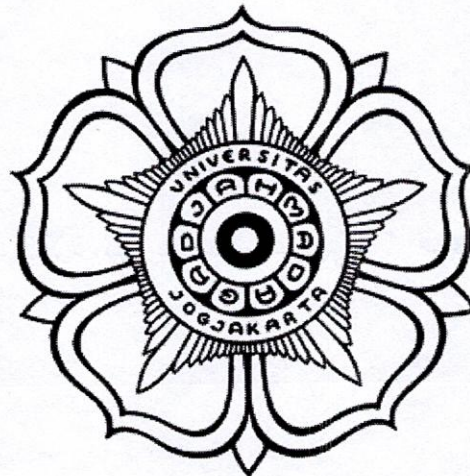


**PENYUSUNAN *SERVICE BLUEPRINT* UNTUK
MEMPERBAIKI PROSES LAYANAN GADAI EMAS
PADA BANK SYARIAH MANDIRI**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Gunawan Arif Hartoyo
14/374697/PEK/19815

**Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2018**