



**Analisis kualitas jasa dengan menggunakan model servqual :: Studi pada nasabah Tabungan Bank Mayapada cabang Yogyakarta**  
YUSUF, Alexander, Fahmy Radhi, Dr.,M.B.A

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# **ANALISIS KUALITAS JASA DENGAN MENGUNAKAN MODEL *SERVQUAL***

*Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mayapada Cabang Yogyakarta*

Thesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS GADJAH MADA

diajukan oleh  
**Alexander Yusuf**  
08/279808/PEK/13267

**Kepada  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2010**