

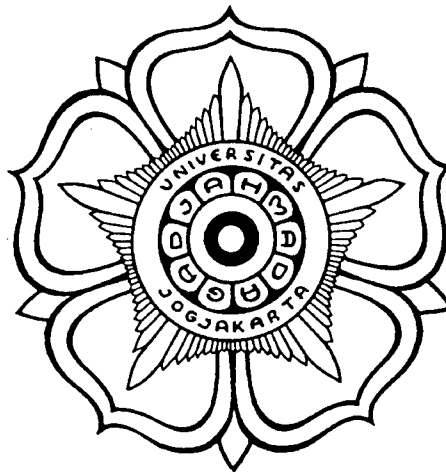
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGUNAKAN METODE SERQUAL

Studi Kasus pada Bank Mandiri SBDC Jakarta Kota

Thesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh

Nurhafiz Mahkota

18089/PS/MM/05

Kepada

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS GADJAH MADA

2008