

MERAM



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual :: Studi kepuasan pelanggan pada nasabah bank BRI di Denpasar  
AZIZ, Zeki, Wakhid Slamet Ciptono, Drs.,MBA.,MPM  
Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

*Studi Kepuasan Pelanggan pada Nasabah Bank BRI di Denpasar*

Thesis  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh  
**Zeki Aziz**  
17514/PS/MM/05

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