



Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode Servqual: studi kasus pada Bank Mandiri

Cabang
Hub Jakarta Plaza Mandiri

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL*

Saini, Muhammad, Alim Radhi D. P. B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Studi Kasus pada Bank Mandiri Cabang HUB Jakarta Plaza Mandiri

Thesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS GADJAH MADA

diajukan oleh
Muhammad Saini
18085/PS/MM/05

Kepada
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2008