



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

Cabang

Hub Jakarta Plaza Mandiri

Saini Muhammad, Falmi Radhi D., S.P.A.

Universitas Gadjah Mada, 2008 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

*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