

**PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN
BNI ECOLLECTION MELALUI INTEGRASI
MODEL SERVQUAL DAN KANO**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



**Diajukan oleh :
Andena Utama
13/358161/PEK/18450**

Kepada

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2017**