

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
PENDEKATAN *SERVICE QUALITY*
STUDI PADA PT BANK MANDIRI CABANG CILACAP**

Tesis
untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh
Mohamad Bakhtiar Rifai
15/391820/PEK/21266

Kepada
**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA
2019**