

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA DIGITAL
BANKING ABC PT XYZ DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL DAN MODEL KANO**

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat
Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Diajukan oleh

Hendry Noven S

18/436964/PEK/24488

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS GADJAH MADA JAKARTA
2021**