



Analisis kualitas pelayanan dan kinerja (Importance-Performance) terhadap kepuasan konsumen ::

Studi

PT Bank BPD Jawa Barat Cabang Sumedang

SAMUDRA, Guntur Noerman, Guntur Noerman, Adisaouwa, Drs., MBA

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

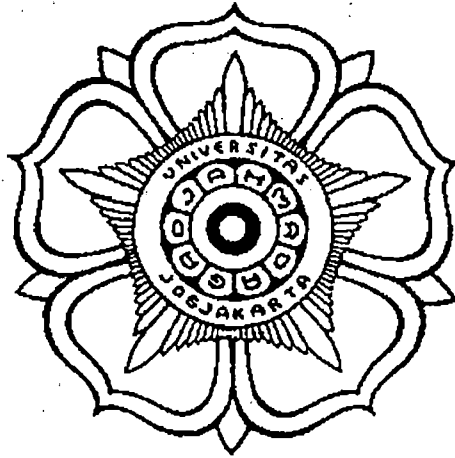
# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA (IMPORTANCE-PERFORMANCE) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

*Studi PT Bank BPD Jawa Barat Cabang Sumedang*

Thesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen  
Jurusan Ilmu-ilmu Sosial



diajukan oleh

**Guntur Noerman Sanjaya**

10777 / PS / MM / 02

**Kepada**

**SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS GADJAH MADA  
2007**

