

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTI
DAN KUALITAS LAYANAN PERIPHERI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK CIMB NIAGA
CENDRAWASIH SEMARANG**



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat Sarjana S-2 Program studi
Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh :

Rachmad B. Dwiyanto, SE

C4A006059

Angkatan 26 / Kelas B Malam

FEB UNDIP

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2011**