

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTI DAN KUALITAS
LAYANAN PERIFERAL DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH BANK OCBC NISP CABANG
KATAMSO SEMARANG**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
pada Program Magister Manajemen
Universitas Diponegoro**

**Disusun Oleh :
YOHANA INGE ADE SUCIPTA
NIM 12010110400089**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2012**