

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN BIMA
BANK JATENG CABANG SEMARANG**



TESIS

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

Disusun Oleh:

EDWINIRWAN SENOAJI, SE
NIM. C4A 006433

FEB UNDIP

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2012