



**KAJIAN STRATEGIS KINERJA BISNIS JASA PERBANKAN
MELALUI PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
STUDI KASUS PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK
KANTOR CABANG JKT. KYAI TAPA**

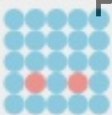
Oleh :

Putu Apriyanto



© Hak Cipta Milik IPB

Hak cipta dilindungi Undang-Undang



Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

MB-IPB

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2004**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



**KAJIAN STRATEGIS KINERJA BISNIS JASA PERBANKAN
MELALUI PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN
STUDI KASUS PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK
KANTOR CABANG JKT. KYAI TAPA**

Oleh :

Putu Apriyanto

Tesis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

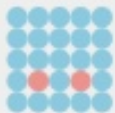
Pada Program Studi Magister Manajemen Agribisnis

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN AGRIBISNIS
SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
2004**

ii

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IPB



MB-IPB
Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis
Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.