

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN
RELEVANSINYA TERHADAP
KINERJA PERUSAHAAN**

**(STUDI PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk
KANWIL V Jawa Tengah dan DIY)**



TESIS

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

Disusun oleh:

**TEGUH PRASETYO
NIM . C4A002086**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2006**