

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi pada Bank Pembangunan Daerah di Indonesia)

DISERTASI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna  
memperoleh derajat sarjana S-3 Doktor Ilmu Ekonomi  
Program Studi Doktor Ilmu Ekonomi  
Universitas Diponegoro**



Sri Gustina Pane  
NIM C5B005017

PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2011