

**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**