

**STUDI TENTANG KUALITAS PELAYANAN  
DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG  
BLORA**



**Tesis**

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

**Disusun oleh :  
RUDY HENDRO PRASETYO  
NIM. C4A009064**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2010**