

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTI
DAN KUALITAS LAYANAN PERIPHERI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BANK CIMB NIAGA
CENDRAWASIH SEMARANG**



TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh derajat Sarjana S-2 Program studi
Magister Manajemen Universitas Diponegoro**

Disusun oleh :

**Rachmad B. Dwiyanto, SE
C4A006059
Angkatan 26 / Kelas B Malam**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2011**