

PENGARUH KINERJA PELAYANAN TERHADAP

KEPUASAN NASABAH

(Studi Kasus pada PT. Bank BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Kendal)



Tesis

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk menyelesaikan

Program Pascasarjana pada

Program Magister Manajemen Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

Cornelius Tri Satyo Nugroho, ST

NIM C4A009096

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2013