

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk,
Cabang Utama Senayan)**



Oleh

Puspita Rani, S.E.

91215027

TESIS

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Magister Manajemen Program Pasca Sarjana
Universitas Gunadarma**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS GUNADARMA
JAKARTA
2018**