



**ANALISIS PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PT BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN,
TBK (bank bjb) CABANG BALARAJA DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL)**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

EVI GUSTIANA KOSWARA

55114110175

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2017