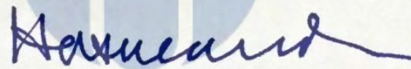


## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Bank  
Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk  
(bank bjb) Cabang Balaraja Dengan Menggunakan  
Metode *Service Quality* (SERVQUAL)  
Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan  
Nama : Evi Gustiana Koswara  
NIM : 55114110175  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal :

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Ir. Hasmand Zusi, M.Sc)

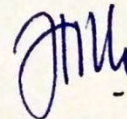
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Direktur  
Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi  
Magister Manajemen



(Dr. Aty Herawati, M.Si)