



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI  
KERJA *FRONTLINER* TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN YANG PRIMA PADA  
(Studi Kasus di PT. Bank UOB Buana, Tbk CABANG BOGOR)**

**TESIS**

Oleh  
**Flora Adiosa**  
**55105110034**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
2007**