

PENGESAHAN TESIS

Judul : Analisis Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Frontliner
Terhadap Kualitas Pelayanan yang Prima (Studi Kasus di
PT. Bank UOB Buana, Tbk Cabang Bogor)

Nama : Flora Adiosa

NIM : 55105110034

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)

Tanggal : September 2007

Mengesahkan

Ketua Program Studi Manajemen

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

(Dr. Ir. Mustika Purwanegara, MSc)

Pembimbing I

Pembimbing II

(Prof. Dr. Noor Fuad, MBA)

(Ir. Salim Al Bakry, MM)