

**ANALISIS PENILAIAN NASABAH TERHADAP LAYANAN  
"FIVE STARS" PADA BANK PANIN CABANG PURI  
INDAH-JAKARTA**

**Tesis**

Untuk memenuhi sebagian  
Prasyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi  
Magister Manajemen (MM)



Diajukan oleh :

**NAMA : NASHENDRIANTO**

**NIM : 2001-01-075**

**PROGRAM PASCA SARJANA (S2)  
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL  
JAKARTA  
2003**