PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN, LOYALITAS DAN *WORD OF MOUTH* PADA PUSAT TRAINING PERBANKAN YOGYAKARTA

TESIS

Disusun oleh:
R. ARDYANTO BOWO LAKSONO
No. Mhs: 13911033

PROGRAM PASCASARJANA FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN / AKUNTANSI / EKONOMI & KEUANGAN
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
MARET 2016