

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN *PEOPLE*  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**( Studi Kasus : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk  
Cabang Suci)**

**Tesis**

**Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Ujian  
Guna memperoleh Gelar Magister Manajemen**

**Disusun oleh :**

**Listiana Sulastri**

**NPM : 1413.KB09**



**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS WIDYATAMA  
BANDUNG  
2016**