

No. Seri Ijazah : 0104/DIM/II/2015

UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I
FAKULTAS EKONOMI

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Kuasa
Rektor Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Dengan Persetujuan Senat Guru Besar Fakultas Ekonomi UPI Y.A.I
mengukuhkan gelar

Doktor Ilmu Manajemen
kepada

SUBAGIYO

Lahir di Purworejo

tanggal 21 Oktober 1970

yang berhasil mempertahankan disertasinya di hadapan Dewan Penguji
dalam sidang terbuka Senat Guru Besar pada tanggal 16 Januari 2015
dengan judul disertasi :

**Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Dirasakan, Kualitas Kerelasaan dan Proses
Penyampaian Pelayanan Sistem NSW Import terhadap Nilai Pelayanan serta Implikasinya
pada Citra Perusahaan Institusi NSW di Indonesia**

Sebagai bukti kepadanya diberikan ijazah ini yang ditandatangani oleh Rektor dan Dekan
Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Rektor



Prof. Dr. Ir. Yudi Julius, MBA



Jakarta, 06 Februari 2015

Dekan



Dr. Hj. Maiwarni Rizki, MM

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN,
KUALITAS KERELASIAN DAN PROSES PENYAMPAIAN
PELAYANAN SISTEM NSW IMPORT TERHADAP NILAI
PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA
CITRA INSTITUSI NSW DI INDONESIA**

***THE EFFECTS OF PERCEIVED QUALITY OF SERVICE,
RELATIONSHIP QUALITY AND DELIVERY PROCESS OF IMPORT NSW
SYSTEM SERVICE ON SERVICE VALUE AND ITS IMPLICATIONS ON
NSW INSTITUTIONAL IMAGE IN INDONESIA***

DISERTASI

Oleh:
Subagiyo
1066390034

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Penelitian Disertasi
Dalam Rangka Memperoleh Gelar Doktor Ilmu Manajemen



**UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I.
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
JAKARTA
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN,
KUALITAS KERELASIAN DAN PROSES PENYAMPAIAN
PELAYANAN SISTEM NSW IMPORT TERHADAP NILAI
PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA
CITRA INSTITUSI NSW DI INDONESIA**

***THE EFFECTS OF PERCEIVED QUALITY OF SERVICE,
RELATIONSHIP QUALITY AND DELIVERY PROCESS OF IMPORT NSW
SYSTEM SERVICE ON SERVICE VALUE AND ITS IMPLICATIONS ON
NSW INSTITUTIONAL IMAGE IN INDONESIA***

DISERTASI

Oleh:
Subagiyo
1066390034

Diajukan Sebagai Syarat Dalam Penelitian Disertasi
Dalam Rangka Memperoleh Gelar Doktor Ilmu Manajemen



**UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I.
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
JAKARTA
2015**

UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN

PENGESAHAN DISERTASI

Jakarta, Januari 2015

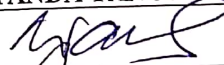
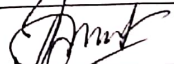
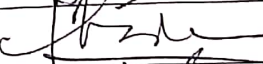

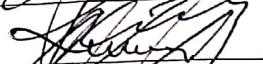

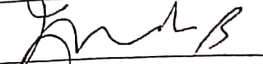
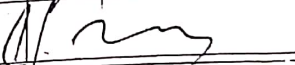
Fakultas Ekonomi Universitas Persada Indonesia Y.A.I

Subagiyo
1066390034

Judul Disertasi:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN, KUALITAS KERELASIAN DAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN SISTEM NSW IMPORT TERHADAP NILAI PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA INSTITUSI NSW DI INDONESIA

Telah dipromosikan pada tanggal 16 Januari 2015, dengan hasil yudisium Sangat Memuaskan

NO.	TIM PENGUJI	TANDA TANGAN
1	Prof. Dr. Ir. Anoesyirwan Moeins, MSc, MM Ketua Sidang	
2	Prof. Dr. Ismuhadjar, SE, MM Sekretaris Sidang	
3	Prof. Dr. Hamdy Hady, DEA. Ketua Tim Promotor	
4	Dr. Ir. Nandan Limakrisna, MM Anggota Tim Promotor - I	
5	Dr. Muhammad Rizan, SE, MM. Anggota Tim Promotor - II	
6	Dr. Ir. Waseso Segoro, MM Oponen Ahli - I	
7	Indro Bachtiar, SE, MA, PhD Oponen Ahli - II	
8	Prof. Dr. Dadjim sinaga, SE, MM Guru Besar	

UNIVERSITAS PERSADA INDONESIA Y.A.I
 Fakultas : EKONOMI
 Program Studi : DOKTOR ILMU MANAJEMEN ✓
 Jurusan : MANAJEMEN
 Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN ✓
 Status : TERAKREDITASI

TRANSKRIP AKADEMIK

Nama Mahasiswa : SUBAGIYO ✓
 Tempat, Tanggal Lahir : PURWOREJO, 21 Oktober 1970 ✓
 Nomor Pokok : 1066390034 ✓

Halaman : 1

No.	Kode MK.	Mata Kuliah	Sks	Nilai	Bobot	Ket.
1.	DIM600	FILSAFAT ILMU	2	B+	6,6	
2.	DIM601	METODOLOGI PENELITIAN LANJUTAN	2	A	8	
3.	DIM602	EKONOMETRIKA	2	B	6	
4.	DIM603	TEORI MANAJEMEN LANJUTAN	2	B+	6,6	
5.	DIM607	TEORI EKONOMI LANJUTAN	2	B+	6,6	
6.	DIM682	TEKNIK MULTIVARIATE DLH MARKETING	2	A-	7,4	
7.	DIM683	SEMINAR MARKETING INTERNASIONAL	2	A-	7,4	
8.	DIM7991	PROPOSAL DISERTASI	6	B+	19,8	
9.	DIM7992	SEMINAR HASIL PENELITIAN	8	A-	29,6	
10.	DIM7993	TERTUTUP	8	A-	29,6	
11.	DIM7994	TERBUKA/PROHOSI	6	A	24	
Total			42		151,6	
Tanggal Yudisium			: 16 Januari 2015 ✓			
Jumlah Kredit Kumulatif			: 42			
Indeks Prestasi Kumulatif			: 3,61 ✓			
Predikat Kelulusan			: SANGAT MEMUASKAN ✓			

Judul Disertasi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN YANG DIRASAKAN, KUALITAS KERELASIAN DAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN SISTEM NSW IMPORT TERHADAP NILAI PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA CITRA PERUSAHAAN INSTITUSI NSW DI INDONESIA ✓



Prof. Dr. Ir. Yudi Julius, MBA



Jakarta, 06 Februari 2015 ✓
 Dekan

Dr. Hj. Maiwarni Anwar, MM ✓

Keterangan Nilai :

- 3,75-4,00 : Dengan Pujian/Cumlaude
- 3,50-3,74 : Dengan sangat memuaskan
- 3,00-3,49 : Dengan memuaskan