

## ABSTRAK

RENDY LESMANA. *Analisis Diskriminan Faktor Program SMART Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah Studi Kasus PT. Bank XYZ, Tbk Kantor Cabang Utama Bogor* (dibimbing oleh Izuddin Kartamulia).

Penelitian ini mengangkat perihal peningkatan pelayanan pada Bank XYZ yang berdasarkan pada orientasi peningkatan mutu *frontliner* dengan produk 'Program SMART' yang mereka miliki.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan *performa* pelayanan Bank XYZ pada saat ini, mengetahui faktor-faktor Program SMART dan variabel yang sangat menentukan kepuasan nasabah Bank XYZ.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggambarkan *performa* pelayanan Bank XYZ saat ini, dan menggali faktor Program SMART yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh nasabah yang diolah dengan menggunakan alat Analisis Diskriminan.

Dari penilaian *performa* Bank XYZ dikategorikan bank yang cukup baik dalam menjaga mutu pelayanan. Sedangkan dari faktor-faktor Program SMART terdapat variabel: memberikan salam, media informasi yang bersih dan akurat, memberikan informasi yang benar, cepat dalam melayani dan variabel *cross selling* sebagai penentu dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah yang bertransaksi di PT. Bank XYZ, Tbk Kantor Cabang Utama Bogor.