

**ANALISIS DISKRIMINAN FAKTOR PROGRAM SMART TERHADAP
PENINGKATAN MUTU PELAYANAN NASABAH
(STUDI KASUS PT. BANK XYZ, TBK KANTOR CABANG UTAMA BOGOR)**

Tesis
Untuk memenuhi sebagian
Persyaratan dalam mencapai derajat Sarjana S – 2

Program Studi
Magister Manajemen (MM)



JAKARTA - INDONESIA
1993

Diajukan oleh :

Nama : RENDY LESMANA
No. Induk : 1997-01-185
N.I.R.M : 97-3133-0101-60134

PROGRAM PASCA SARJANA (S2)
UNIVERSITAS INDONUSA ESA UNGGUL
JAKARTA
2002