

DAFTAR ISI

	halaman
PRAKATA	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penulisan	4
II. LANDASAN TEORI	6
A. Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	6
B. Program SMART PT. Bank XYZ, Tbk	9
C. Analisis Diskriminan	11
III. METODOLOGI PENELITIAN	15
A. Kerangka Pikir Penelitian	15
B. Definisi Operasional	16
C. Tempat dan Waktu Penelitian	17
D. Pengumpulan Data	17
1. Jenis Data	17
2. Populasi dan Sampel	17
E. Pengolahan dan Analisa Data	19
1. Pengolahan Data	19
2. Analisa Data	20

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	22
1. Visi dan Misi Perusahaan.....	22
2. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	23
3. Aktivitas Perusahaan.....	25
4. Pengembangan Organisasi dan Infrastruktur Perusahaan	31
B. <i>Performa</i> Pelayanan PT. Bank XYZ, Tbk	33
C. Analisis Diskriminan Tingkat Kepuasan Pelayanan	35
1. Pemilihan Obyek	35
2. Penyeleksian Variabel	35
3. Penilaian Model Diskriminan	36
4. Validasi Hasil	45
V. KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50