

DAFTAR TABEL

| Nomor | halaman |
|--|---------|
| 1. Atribut-atribut yang sangat berpengaruh dalam peningkatan mutu pelayanan sebuah bank | 2 |
| 2. Ukuran sampel dalam studi riset pemasaran | 18 |
| 3. Perkembangan <i>performa</i> Bank XYZ tahun 1996 - 2001 | 34 |
| 4. <i>Analysis Case Processing Summary</i> tingkat kepuasan pelayanan PT. Bank XYZ | 36 |
| 5. <i>Variable Entered/Removed</i> | 38 |
| 6. <i>Variable in the Analysis</i> (tahap dalam pemilihan variabel) | 39 |
| 7. <i>Wilk's Lambda</i> hasil dari keseluruhan proses bertahap (<i>stepwises</i>) pemilihan variabel | 40 |
| 8. <i>Eigenvalues</i> | 41 |
| 9. <i>Wilk's Lambda (Summary of Canonical Discriminant Functions)</i> | 41 |
| 10. <i>Structure Matrix</i> | 42 |
| 11. Variabel-variabel SMART penentu tingkat kepuasan | 43 |
| 12. <i>Functions at Group Centroids</i> | 44 |
| 13. <i>Classification Results</i> ^{b,c} | 45 |