

## PRAKATA

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga tesis yang berjudul “Analisis Diskriminan Faktor Program SMART Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank XYZ, TBK Kantor Cabang Utama Bogor)” ini dapat terwujud.

Pembahasan dalam tesis ini mencakup perkembangan *performa* pelayanan Bank XYZ dibandingkan beberapa Bank pemerintah, swasta dan asing di Indonesia serta untuk mengetahui faktor-faktor Program SMART dan indikator-indikator yang sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah Bank XYZ.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Izuddin Kartamulia, Ph.D sebagai dosen pembimbing yang telah membantu penulis mulai dari penyusunan rencana penelitian hingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.

Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Dr. Ir. Alirahman, M.Sc, Bapak Dr. Agus Sarsito, Bapak Darwin Simanjuntak, MBA, Ph.D, dan Bapak Dr. John Foeh selaku dosen penguji pada sidang tesis penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam tesis ini masih banyak kekurangan, namun penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat terutama kepada pihak yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut pada objek penelitian dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Akhir kata “tak ada gading yang tak retak”.

Jakarta, 16 Desember 2002