

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.

ABSTRACT

Rendy Lesmana. Discrimination Analysis of The SMART Program factors towards Customer Service Quality Improvement Study in Case at PT. Bank XYZ in Bogor Branch Office (under the supervision by Izuddin Kartamulia).

This observation concerns the improvement of the service quality at The Bank XYZ based on the orientation of frontliners quality knowledge by their SMART Program product.

The aim of this observation is to know how far the service performance at The Bank XYZ has improved, besides that the factors of The SMART Program and level of satisfaction at that bank.

The observation method is by describing service performance at that bank and to know what the factors of The SMART Program that are most influential for the customer service satisfaction by means of the Discrimination Analysis.

The performance category of the Bank XYZ is relatively good for maintaining the service quality, whereas there are variables in The SMART Program factors such as: the greetings, clear and accurate information media, giving reliable information, quick service and the cross-selling variable as a decisive factors for customer satisfaction at The PT. Bank XYZ in Bogor Branch Office.