

**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)**



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**