

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

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

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
1. Model analisis diskriminan dengan variabel dependen dan variabel bebas	12
2. Kerangka pikir penelitian	15
3. <i>Performa Customer Services Officer</i> Bank XYZ (%) tahun 2001	33
4. <i>Performa Teller</i> Bank XYZ (%) tahun 2001	34

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	halaman
1. Kuisisioner atas riset faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah saat bertransaksi di bank	50
2. Perbandingan <i>performa</i> keseluruhan pelayanan 21 bank tahun 2001 (%) – 1	52
3. Data hasil kuisisioner atas riset faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah saat bertransaksi di bank	53
4. Tabel <i>Group Statistics</i> tingkat kepuasan pelayanan PT. Bank XYZ ...	65
5. Tabel <i>Test of Equality of Group Means</i> tingkat kepuasan pelayanan PT. Bank XYZ	67
6. Tabel <i>Casewises Statistics</i>	68