

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Sejarah Bank Sumut	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4 Statement Budaya Perusahaan	3
1.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Sumut	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II Tinjauan pustaka dan lingkup penelitian	16

2.1	Tinjauan Pustaka.....	16
2.1.1	Performansi Layanan Perbankan.....	17
2.1.2	Anjungan Tunai Mandiri (ATM)	18
2.1.3	Kartu ATM.....	21
2.1.4	Sistem Online Antar Bank	22
2.1.5	<i>Data Mining</i>	23
2.1.6	Fungsi <i>Data Mining</i>	25
2.1.7	<i>Recommender system</i>	26
2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1.	Karakteristik Penelitian	37
3.2.	Alat Pengumpulan Data.....	39
3.3.	Tahapan Penelitian	39
3.4.	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Sampel.....	43
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data	43
3.5.1.	Pengumpulan Data.....	43
3.5.2.	Sumber Data.....	44
3.6.	Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1.	Karakteristik Data Deskriptif.....	46
4.2.	Hasil Penelitian.....	47
4.2.1.	<i>Features</i>	47

4.2.2. <i>Preprocessing</i>	48
4.2.3. <i>Recommender System</i>	48
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5. 1. Kesimpulan.....	64
5. 2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66