

## DAFTAR ISI

**COVER**

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI**

**UJIAN NASKAH TUGAS AKHIR**

**PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR .....i**

**ABSTRACT..... iii**

**ABSTRAK.....iv**

**DAFTAR ISI ..... v**

**DAFTAR TABEL ..... viii**

**DAFTAR GAMBAR .....ix**

**DAFTAR LAMPIRAN.....x**

**BAB I PENDAHULUAN .....1**

1.1 Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah.....3

1.3 Tujuan Penelitian .....4

1.4 Kegunaan Penelitian .....4

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian .....5

1.5.1 Lokasi Penelitian .....5

1.5.2 Waktu Penelitian .....6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....7**

2.1 Tinjauan Pustaka.....7

2.1.1 Pengertian Bank .....7

2.1.2 Jenis-jenis Bank.....8

2.1.3 Fungsi Bank Syariah .....9

2.1.4 Pengertian Pelayanan Prima .....10

2.1.5 Tujuan Pelayanan Prima.....	12
2.1.6 Ciri-Ciri Pelayanan Prima .....	13
2.1.7 Konsep Dasar Pelayanan Prima .....	14
2.1.8 Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	16
2.1.9 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.10 Aspek-Aspek Loyalitas Pelanggan .....	19
2.2 Pendekatan Masalah .....	20
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN.</b>	<b>22</b>
3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	22
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	22
3.1.2 Profil Perusahaan.....	24
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	25
3.1.4 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	26
3.1.5 Logo dan Makna.....	29
3.1.6 Struktur Organisasi.....	30
3.1.7 <i>Job Description</i> .....	31
3.2 Metode Penelitian .....	35
3.2.1 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.2.3 Teknik Analisis Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	39
4.1.1 Deskripsi Data .....	39
4.1.2 Analisis Data .....	40

4.1.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.....	40
4.1.2.2 Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Bank Taabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.....	54
4.1.2.3 Solusi Dari Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan di PT. Bank Taabungan Negara Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.....	55
4.2 Pembahasan .....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>58</b>
5.1 Simpulan .....	58
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>