

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

LEMBAR PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR.....i

ABSTRACT.....iv

ABSTRAK.....v

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR GAMBAR.....x

DAFTAR TABEL.....xi

DAFTAR LAMPIRANxii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 4

1.3 Tujuan Penelitian..... 5

1.4 Kegunaan Penelitian..... 6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....9

2.1 Tinjauan Pustaka.....9

2.1.1 Pengertian Peranan..... 9

2.1.2 *Customer Service*..... 10

2.1.2.1 Pengertian *Customer Service*..... 10

2.1.2.2 Peranan <i>Customer Service</i>	12
2.1.2.3 Fungsi <i>Customer Service</i>	15
2.1.2.4 Tugas <i>Customer Service</i>	17
2.1.2.5 Syarat <i>Customer Service</i>	19
2.1.3 Loyalitas.....	21
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas.....	21
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas.....	24
2.1.3.3 Strategi Membangun Loyalitas.....	24
2.1.4 Nasabah.....	26
2.1.4.1 Pengertian Nasabah.....	26
2.1.4.2 Sifat-sifat Nasabah.....	27
2.1.4.3 Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	30
2.1.5 Bank.....	32
2.1.5.1 Pengertian Bank.....	32
2.1.5.2 Fungsi Bank.....	33
2.1.5.3 Kegiatan Usaha Bank.....	34
2.1.5.4 Jenis-jenis Bank.....	36
2.2 Pendekatan Masalah.....	38
BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	40
3.1.1 Sejarah Singkat PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk...40	
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	42

3.1.3	Statement Budaya Perusahaan.....	43
3.1.4	Logo dan Makna.....	44
3.1.5	Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	46
3.1.6	<i>Job Description</i> PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya	46
3.1.7	Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	48
3.1.8	Jaringan Usaha PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya	54
3.2	Metode Penelitian.....	55
3.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	55
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.2.3	Teknik Analisa Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		59
4.1	Hasil Penelitian.....	59
4.1.1	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.....	59
4.1.2	Standar Kinerja <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.....	66
4.1.3	Hambatan dan Solusi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	71
4.2	Pembahasan.....	75

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 3.1	Logo Bank Negara Indonesia.....	44
Gambar 3.2	Struktur PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	46
Gambar 4.1	Mekanisme Pengaduan Nasabah.....	74

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 4.1	Standar Penampilan <i>Customer Service</i> PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	67
Tabel 4.2	Standar Operasional Prosedur PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Wawancara dengan pimpinan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	84
Lampiran 2	Wawancara dengan <i>customer service</i> PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya	85
Lampiran 3	Foto karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	86
Lampiran 4	Biodata Penulis.....	87