

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu/Teoritis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Bank	9
2.1.2 <i>Customer Service</i>	14
2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	18
2.1.4 Pengertian Pelayanan	23
2.1.5 Pengertian Nasabah	24
2.1.6 Sikap Melayani Nasabah	25
2.1.7 Sifat- Sifat Nasabah	28
2.1.8 Penelitian Terdahulu	31
2.2 Pendekatan Masalah.....	34
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN	36

3.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	36
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	36
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	38
3.1.3	<i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	39
3.1.4	Logo dan Makna Perusahaan	40
3.1.5	Struktur Organisasi.....	41
3.1.6	<i>Job Description</i> PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Ciamis.....	42
3.1.7	Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis	48
3.1.8	Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini PT. Bank BNI (Persero)	51
3.2	Metode Penelitian.....	52
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	52
3.2.2	Teknik Analisa Data.....	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Hasil Penelitian	56
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	56
4.1.2	Analisis Data	57
4.2	Pembahasan.....	97
BAB	V	SIMPULAN
	DAN	
	SARAN	Error
	! Bookmark not defined.	
5.1	Simpulan	Erro
	r! Bookmark not defined.	
5.2	Saran.....	Erro
	r! Bookmark not defined.	
	DAFTAR PUSTAKA	109
	LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Matriks Jadwal Penelitian.....	8
2.1	Penelitian terdahulu	31
4.1	Standar Penampilan <i>Customer Service</i> pada Bank BNI.....	58
4.2	Standar Operasional Prosedur Bank BNI KCP Ciamis	62

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Skema Pendekatan Masalah	35
3.1	Logo BNI.....	40
3.2	Struktur Organisasi PT. BNI Cabang Ciamis	41
4.1	Penampilan customer service Wanita PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.....	60
4.2	Penampilan customer service Pria PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis	61
4.3	Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan secara Lisan	89

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi wawancara dengan <i>customer service</i>	111
Lampiran 2 Melakukan wawancara dengan Pembimbing lapangan magang PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis	112
Lampiran 3 Melakukan wawancara dengan salah satu nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis	112
Lampiran 4 Seluruh karyawan <i>back office</i> PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.....	113