

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

ABSTRACT

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian..... 5

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu 5

1.4.2 Kegunaan Praktis 5

1.3 Tujuan Penelitian 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 Peran 9

2.1.2 *Customer Service* 10

2.1.3 *Service Excellent*..... 17

2.1.4 Nasabah..... 23

2.1.4 Penelitian Terdahulu 25

2.2 Pendekatan Masalah 30

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 32

3.1 Objek Penelitian 32

3.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 32

3.1.2 Visi Misi PT Bank Negara Indonesia, Tbk 34

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan 35

3.1.4 Logo dan Makna 35

3.1.5 Struktur Organisasi 37

3.1.6 Job description 37

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini 41

3.2 Metode Penelitian	42
3.2.1 Jenis Penelitian	42
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.2.3 Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1. Hasil Penelitian	47
4.1.1. Deskripsi Data Penelitian.....	47
4.1.2. Analisis Data	56
4.2. Pembahasan	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1. Simpulan	69
5.2. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Jadwal Penelitian.....	8

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Alur Pemikiran	31
3.1. Logo	35
3.2. Struktur Organisasi.....	37
4.1. Presentase Lama Menjadi Nasabah.....	51
4.2. Presentase Pakaian dan Postur	51
4.3. Presentase Penerapan 5S	52
4.4. Presentase Nada Bicara <i>Customer Service</i>	53
4.5. Presentase Ketanggapan <i>Customer Service</i>	53
4.6. Presentase Penyelesaian Masalah	54
4.7. Presentase Saran Penggunaan Teknologi	55
4.8. Presentase Pemberian Feedback	55
4.9. Presentase Peningkatan Pelayanan	56
4.10. Skema SOP Bank Negara Indonesia	62