

## DAFTAR ISI

Halaman

### **COVER**

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>

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

1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	8
1.5.2 Waktu Penelitian .....	8

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH..... 10**

2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Pengertian Peranan .....	10
2.1.2 <i>Customer Service</i> .....	11
2.1.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	11
2.1.2.2 Peranan <i>Customer Service</i> .....	12

2.1.2.3 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	17
2.1.2.4 Tugas <i>Customer Service</i> .....	19
2.1.2.5 Syarat <i>Customer Service</i> .....	21
2.1.3 Loyalitas .....	23
2.1.3.1 Pengertian Loyalitas .....	23
2.1.3.2 Karakteristik Loyalitas .....	23
2.1.3.3 Strategi Membangun Loyalitas .....	24
2.1.3.4 Ciri-Ciri Nasabah Loyal .....	25
2.1.4 Nasabah .....	26
2.1.4.1 Pengertian Nasabah .....	26
2.1.4.2 Sifat-Sifat Nasabah.....	28
2.1.4.3 Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank.....	30
2.1.4.4 Prinsip <i>Know Your Customer</i> .....	32
2.1.5 Bank.....	34
2.1.5.1 Pengertian Bank .....	34
2.1.5.2 Fungsi Bank.....	35
2.1.5.3 Kegiatan Usaha Bank .....	37
2.1.5.4 Jenis-Jenis Bank .....	40
2.2 Penelitian Terdahulu .....	42
2.3 Pendekatan Masalah .....	46
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Objek Penelitian .....	48
3.1.1 Sejarah Singkat Bank bjb .....	48
3.1.2 Visi dan Misi Bank bjb .....	50
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Bank bjb.....	51
3.1.4 Logo dan Makna Bank bjb .....	53
3.1.5 Struktur Organisasi .....	54
3.1.6 Tugas, Fungsi, Wewenang dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	54
3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini .....	57
3.1.7.1 Jaringan Usaha Kegiatan .....	57
3.1.7.2 Kinerja Usaha Terkini.....	59
3.2 Metode Penelitian.....	60

3.2.1 Jenis Penelitian .....	61
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data .....	64
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	67
4.1.1 Peranan <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya	67
4.1.2 Hambatan yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya .....	79
4.1.3 Solusi Untuk Mengatasi Kendala Yang Di alami Oleh Customer Service Dalam Melayani Nasabah Di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya .....	82
4.2 Pembahasan .....	86
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jadwal Penelitian.....	9
2.1	Penelitian Terdahulu .....	42

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1	<i>Corporate Value</i> Bank bjb.....	51
3.2	Logo Bank bjb.....	53
3.3	Struktur Organisasi Bank bjb KCP Indihiang.....	54
4.1	Standar Pakaian <i>Frontliner</i> Bank BJB.....	72
4.2	Mekanisme Pengaduan Nasabah.....	85