

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
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 Penelitian.....	6
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2. Kegunaan Praktis	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Peranan.....	8
2.1.2 <i>Customer service</i>	10
2.1.3 Peranan <i>Customer service</i>	13
2.1.4 Nasabah.....	15
2.1.5 Bank	18
2.2 Pendekatan Masalah	23

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	24
3.1 Objek Penelitian	24
3.1.1 Sejarah PT. Bank Naegara Indonesia.....	24
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	25
1.1.3. Statement Budaya Perusahaan	26
1.1.4. Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia.....	27
1.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan Bank Negara Indonesia Kantor cabang Pembantu Karangnunggal	29
3.2 Metode Penelitian.....	29
3.2.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	34
4.1.2 Analisis Data Penelitian	34
4.2 Pembahasan	44
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 48
5.1 Simpulan.....	48
5.2 Saran	49
 DAFTAR PUSTAKA	 51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Kegiatan Penelitian	7

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
	Gambar	
	Gambar 3. 1 Logo PT Bank Negara Indonesia	27
	Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian di BNI Kantor Cabang Tasikmalaya	53
Lampiran 2 Biodata Penulis	54