

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu	6
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.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Bank.....	9
2.1.1.1 Pengertian Bank.....	9
2.1.1.1 Fungsi Bank.....	10
2.1.1.2 Tujuan Bank.....	15
2.1.2 Kepuasan Nasabah.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	15

2.1.2.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	17
2.1.2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	18
2.1.3	Pelayanan.....	22
2.1.3.1	Pengertian Pelayanan.....	22
2.1.3.2	Kualitas Pelayanan.....	23
2.1.3.3	Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.3.4	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3.5	Dasar-Dasar Pelayanan	28
2.1.3.6	Ciri-Ciri Pelayanan	31
2.1.4	<i>Customer Service</i>	32
2.1.4.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	32
2.1.4.2	Tugas dan Wewenang <i>Customer Service</i>	33
2.1.4.3	Peran <i>Customer Service</i>	36
2.1.4.4	Etika <i>Customer Service</i>	37
2.1.5	Penelitian Terdahulu	40
2.2	Pendekatan Masalah.....	45
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN		47
3.1	Objek Penelitian.....	47
3.1.1	Sejarah Bank Negara Indonesia.....	47
3.1.2	Produk-Produk Bank Negara Indonesia	49
3.1.2.1	Produk Simpanan.....	49
3.1.2.2	Produk Pinjaman.....	52
3.1.2.3	Produk Kartu Kredit	54
3.1.3	Visi dan Misi Bank Negara Indonesia	55
3.1.4	Struktur Organisasi Bank BNI KCP Universitas Siliwangi.....	56
3.1.5	Logo dan Makna Bank Negara Indonesia	57
3.1.6	<i>Statement</i> Budaya Bank Negara Indonesia.....	58
3.2	Metode Penelitian	59
3.2.1	Jenis Penelitian	59
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.2.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	64
3.2.2.2	Penentuan Sampel.....	66
3.2.4	Teknik Analisis Data.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		69
4.1	Hasil Penelitian	69
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	69
4.1.2	Analisis Data.....	70

4.1.2.1 Analisis Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service di Bank BNI KCP Universitas Siliwangi Tasikmalaya	70
4.1.2.2 Hambatan Customer Service pada saat melakukan pelayanan di Bank BNI KCP Universitas Siliwangi Tasikmalaya	88
4.1.2.3 Upaya untuk menangani hambatan Customer Service pada saat melakukan pelayanan di Bank BNI KCP Universitas Siliwangi Tasikmalaya.....	90
4.2 Pembahasan.....	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	98
5.1 Simpulan	98
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	104
BIODATA PENULIS	119

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	8
2.1	Penelitian Terdahulu.....	42
3.1	Sumber Informasi.....	61
3.2	Kategori Presentase Kepuasan Nasabah.....	64
4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.3	Pernyataan Nomor 1.....	72
4.4	Pernyataan Nomor 2.....	73
4.5	Pernyataan Nomor 3.....	74
4.6	Pernyataan Nomor 4.....	75
4.7	Pernyataan Nomor 5.....	76
4.8	Pernyataan Nomor 6.....	77
4.9	Pernyataan Nomor 7.....	78
4.10	Pernyataan Nomor 8.....	79
4.11	Pernyataan Nomor 9.....	80
4.12	Pernyataan Nomor 10.....	81
4.13	Pernyataan Nomor 11.....	82
4.14	Pernyataan Nomor 12.....	83
4.15	Pernyataan Nomor 13.....	84
4.16	Rekapitulasi Jumlah Skor Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan Customer Service.....	85
4.17	Rekapitulasi Masing-Masing Pernyataan.....	94

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Skema Pendekatan Masalah.....	47
3.1	Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia KCP Universitas Tasikmalaya	58
3.2	Logo Bank Negara Indonesia.....	62
3.3	Interpretasi Nilai Dari Perhitungan Masing-Masing Skor Pernyataan.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pimpinan Cabang.....	105
Lampiran 3 Pedoman Wawancara <i>Customer Service</i>	110
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Nasabah.....	113
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara.....	117