

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>COVER</i>	
LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Pengertian Bank	8
2.1.2 Jenis-Jenis Bank.....	9
2.1.3 Fungsi Bank	13

2.1.4	Pengertian Pelayanan	15
2.1.5	Pengertian Standar Pelayanan	15
2.1.6	Pengertian Pelayanan Prima.....	15
2.1.7	Tujuan Pelayanan Prima	16
2.1.8	Manfaat Pelayanan Prima	17
2.1.9	Ciri-ciri pelayanan prima	18
2.1.10	Kualitas Pelayanan Prima	20
2.1.11	Konsep Pelayanan Prima.....	21
2.1.12	Prinsip-prinsip Pelayanan Prima	22
2.1.13	Pengertian <i>Customer Service</i>	23
2.1.14	Fungsi <i>Customer Service</i>	24
2.1.15	Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> PT. Bank Negara Indonesia.....	27
2.2	Penelitian Terdahulu	33
2.3	Pendekatan Masalah.....	36
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Objek Penelitian	39
3.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan.....	39
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan BNI.....	41
3.1.3	<i>Statement</i> Budaya BNI.....	42
3.1.4	Struktur Organisasi PT. BNI KCP Cikurubuk Tasikmalaya.....	44
3.1.5	<i>Job Description</i> PT. BNI KCP Cikurubuk Tasikmalaya	44
3.2	Metode Penelitian.....	49
3.2.1	Jenis Penelitian.....	49
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2.2.1	Jenis dan Sumber Data.....	52
3.2.3	Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		56
4.1	Hasil Penelitian	56

4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.1.2	Analisis Data Penelitian.....	59
4.1.2.1	Pelaksanaan Pelayanan Prima Yang Dilaksanakan Oleh <i>Customer Service</i> Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.....	59
4.1.2.2	Kendala Dalam Melaksanakan Pelayanan Prima Oleh <i>Customer Service</i> Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.....	68
4.1.2.3	Solusi Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Oleh <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Nasabah Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.....	69
4.2	Pembahasan.....	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....		78
LAMPIRAN.....		81
BIODATA PENULIS.....		84

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	Target dan Tahapan Penelitian	7
Tabel 2. 1	<i>Statement</i> Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	43

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya	44

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Observasi Partisipasi Pada Bagian Customer Service	81
Lampiran 2	Observasi dan Wawancara Kepada Customer Service	82
Lampiran 3	Pertanyaan Wawancara.....	83