

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<i>COVER</i>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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 Jadwal Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....</b>	<b>10</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Pengertian Peranan.....	10
2.1.2 Pengertian Customer Service .....	11
2.1.3 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	11
2.1.4 Syarat/Kriteria Seorang <i>Customer Service</i> .....	13
2.1.5 Pengertian Pelayanan .....	15
2.1.6 Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah.....	15

	2.1.7 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	17
	2.1.8 Pengertian Nasabah .....	19
	2.1.9 Pengertian Bank.....	20
	2.2 Pendekatan Masalah .....	21
<b>BAB III</b>	<b>OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
	3.1 Objek Penelitian .....	23
	3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan .....	23
	3.1.2 Visi dan Misi.....	24
	3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan .....	25
	3.1.4 Logo dan Makna .....	26
	3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	27
	3.1.6 <i>Job Description</i> .....	27
	3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan .....	36
	3.1.8 Kinerja Usaha Terkini.....	37
	3.2 Metode Penelitian.....	37
	3.2.1 Jenis Penelitian.....	37
	3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....	38
	3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data .....	41
	3.2.3 Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
	4.1 Hasil Penelitian.....	46
	4.1.1 Deskripsi Data Penelitian .....	46
	4.1.2 Analisis Data Penelitian .....	49
	4.2.1.1 Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT Bank BJB Syariah KCP Singaparna .....	49
	4.2.1.2 Hambatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT Bank BJB Syariah KCP Singaparna.....	53
	4.2.1.3 Solusi Mengatasi Hambatan Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di Bank BJB Syariah KCP Singaparna.....	55
	4.2 Pembahasan .....	57
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
	5.1 Simpulan.....	61

5.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>63</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>64</b>