

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	
ABSTRACT	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Kegunaan Penelitian.....	5
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. Bank	10
2.1.3. <i>Customer Service</i>	21
2.1.4. Nasabah.....	31
2.1.5. Keluhan Nasabah	33
2.2. Pendekatan Masalah	39
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	41
3.1. Objek Penelitian	41
3.1.1. Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan PT Bank Negara Indonesia	41
3.1.2. Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia	43
3.1.3. Statement Budaya PT Bank Negara Indonesia	44
3.1.4. Logo dan Makna PT. Bank Negara Indonesia	45

3.1.5.	Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia	46
3.1.6.	<i>Job Description</i> Perusahaan Bank Negara Indonesia KC Tasikmalaya.....	47
3.1.7.	Jaringan Usaha Kegiatan Dan Kinerja Usaha Terkini.....	54
3.2.	Metode Penelitian.....	56
3.2.1.	Jenis Penelitian.....	56
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data	57
3.2.3.	Analisis Data	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1.	Hasil Penelitian.....	64
4.1.1.	Deskripsi Penelitian	64
4.1.2.	Analisis Data	68
4.2.	Pembahasan	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		87
5.1.	Simpulan.....	87
5.2.	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN		
BIODATA PENULIS		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kegiatan Penelitian	7
Tabel 4. 1 Jenis-jenis keluhan yang di ajukan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya	66
Tabel 4. 2 Penilaian Nasabah Terhadap Customer Service dalam Penanganan Keluhan	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Pendekatan Masalah Penelitian	40
Gambar 3. 1 Logo Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	45
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya.....	46
Gambar 4. 1 Alur Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	91
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian di BNI Kantor Cabang Tasikmalaya	99
Lampiran 3 Biodata Penulis	100