

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
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.....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Peranan.....	9
2.1.2 <i>Customer Service</i>	10
2.1.3 Loyalitas.....	19
2.1.4 Nasabah.....	22
2.1.5.1 Bank Pengertian Bank.....	25
2.2 Pendekatan Masalah.....	30
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	33
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.1.1 Sejarah Dan Profil Perusahaan.....	33
3.1.2 Visi Dan Misi Bank BRI	38
3.1.3 Nilai-Nilai Budaya Perusahaan	38
3.1.4 Logo Dan Makna Perusahaan	40
3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	41
3.1.6 <i>Job Description</i>	42

3.1.7 Jaringan Usaha Perusahaan	49
3.2 Metode Penelitian.....	51
3.2.1 Jenis Penelitian.....	53
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	54
3.2.3 Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN	59
4.1. Hasil Penelitian	59
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	59
4.1.2 Analisis Data Penelitian	63
4.2 Pembahasan.....	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 SIMPULAN	79
5.2 SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81

DAFTAR TABEL

No Tabel	Keterangan	Hal
Tabel 1. 1	Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 2.1	Pendekatan Masalah.....	31

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Keterangan	Hal
Gambar 3. 1	Logo Bank BRI	38
Gambar 3. 2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
Gambar 4. 1	flowchart SOP <i>Customer Service</i>	75