

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	7
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 Bank .....	10
2.1.2 <i>Customer service</i> .....	16
2.1.3 <i>Service excellence</i> .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Pendekatan Masalah .....	30
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Objek Penelitian.....	33
3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk .....	33
3.1.2 Profile Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk .....	35
3.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk .....	35
3.1.4 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan .....	36
3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Kawali .....	37
3.1.6 <i>Job Description</i> .....	37
3.2 Metode Penelitian .....	39

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	44
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	49
4.1.2.1 Penerapan <i>Service excellence</i> Oleh <i>Customer service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT Bank Negeri Indonesia Tbk KCP Kawali.....	49
4.1.2.2 Hambatan Yang Dihadapi Dalam Penerapan <i>Service excellence</i> Oleh <i>Customer service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT Bank Negeri Indonesia Tbk KCP Kawali.....	54
4.1.2.3 Solusi Yang Dihadapi Dalam Penerapan <i>Service excellence</i> Oleh <i>Customer service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT Bank Negeri Indonesia Tbk KCP Kawali.....	56
4.2 Pembahasan.....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>