

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBARAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACK	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB 1 PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Lokasi Dan Waktu 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 Bank	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 <i>Customer service</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Pendekatan Masalah	24

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODEN PENELITIAN26

3.1 Objek Penelitian	26
3.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	26
3.1.2 Visi Dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	31
3.1.3 Logo Dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Perseo) Tbk.....	32
3.1.4 Struktur Organisasi.....	34

3.2	Metode Penelitian.....	34
3.2.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	35
3.2.3	Jenis Dan Sumber Data	36
3.2.4	Penentuan Sampel	37
3.2.5	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Hasil Penelitian	39
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian	39
4.1.2	Analisis Data Penelitian	39
4.1.2.1	Penerapan TERRA Dalam Pelayanan <i>Customer service</i> Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi	39
4.1.2.2	Hambatan Penerapan TERRA dalam Pelayanan <i>Customer service</i> di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi	58
4.1.2.3	Solusi dari Hambatan Penerapan TERRA dalam Pelayanan <i>Customer service</i> di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi.....	60
4.2	Pembahasan.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Simpulan	64
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67