

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR.....i

***ABSTRACT*.....iii**

ABSTRAK.....iv

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABELviii

DATAR GAMBAR.....ix

DAFTAR LAMPIRAN x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Tujuan Penelitian 5

1.4 Kegunaan Penelitian 6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka	
2.1.1 Bank	9
2.1.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.1.2 Fungsi Bank	11
2.1.1.3 Jenis-Jenis Bank	14
2.1.1.4 Kegiatan-Kegiatan Bank	21
2.1.1.5 Tujuan Bank	22
2.1.2 Komunikasi	23
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi	24
2.1.2.2 Fungsi Komunikasi	25
2.1.2.3 Strategi Komunikasi	26
2.1.3 <i>Public Relation</i>	27
2.1.3.1 Pengertian <i>Public Relation</i>	27
2.1.4 Customer Service	29
2.1.4.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	30
2.1.4.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	31
2.1.4.3 Etika <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah	35
2.1.5 Nasabah	43
2.1.5.1 Pengertian Nasabah	43
2.1.5.2 Keluhan Nasabah	47
2.1.5.3 Penanganan Keluhan Nasabah	50
2.1.6 Customer Relationship Management (CRM)	54
2.1.6.1 Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	54
2.2 Pendekatan Masalah	58

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan	59
3.1.1 Sejarah PT BPR Nusumma	59
3.1.2 Visi dan Misi PT BPR Nusumma	61
3.1.3 Struktur Organisasi PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna	62
3.1.4 Logo Identitas PT BPR Nusumma	81
3.1.5 Nilai Budaya PT BPR Nusumma	83
3.1.6 Produk dan Jasa PT BPR Nusumma	85
3.2 Metode Penelitian	90
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	90
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	92
3.2.3 Teknik Analisis Data	98

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Peranan <i>Customer Service</i> di PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna.....	102
4.1.2 Keluhan yang disampaikan Nasabah ke <i>Customer Service</i>	104
4.1.3 Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i> dalam Menangani Keluhan Nasabah di PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna.....	107
4.1.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Menangani Keluhan Nasabah di PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna.....	112
4.2 Pembahasan.....	114

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	133
5.2 Saran	135

DAFTAR PUSTAKA..... 136

LAMPIRAN-LAMPIRAN