

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</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 Penelitain .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Peranan.....	9
2.1.2 Bank.....	11
2.1.2.1 Pengertian Bank .....	11
2.1.2.2 Fungsi Bank .....	11
2.1.2.3 Jenis-Jenis Bank .....	13
2.1.2.4 Kegiatan-kegiatan Bank.....	18
2.1.3 <i>Customer Service</i> .....	20
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	20
2.1.3.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	21

2.1.3.3	Peranan <i>Customer Service</i> .....	25
2.1.4	<i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan).....	30
2.1.4.1	Pengertian <i>Complaint</i> .....	30
2.1.4.2	Dimensi Penanganan Keluhan .....	31
2.1.4.3	Penyebab Keluhan.....	32
2.1.4.4	Jenis Keluhan .....	33
2.1.4.5	Manfaat <i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan).....	34
2.1.5	Kepuasan Nasabah.....	35
2.1.5.1	Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank .....	37
2.2	Pendekatan Masalah .....	39
 <b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	41
3.1.1	Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	41
3.1.2	Produk Bank Rakyat Indonesia Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut 43	
3.1.3	Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia .....	46
3.1.4	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Wanaraja KanCa Garut .....	47
3.1.5	Tugas Pokok .....	48
3.2	Metode Penelitian .....	50
3.2.1	Jenis dan Sumber Data .....	51
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.2.3	Teknik Analisis Data .....	54
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>57</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	57
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	57
4.1.2	Analisis Data.....	59
4.1.2.1	Peranan <i>Customer Service</i> dalam <i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah .....	59

4.1.2.2	Kendala <i>Customer Service</i> dalam <i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan) Nasabah .....	70
4.1.2.3	Solusi yang Diberikan <i>Customer Service</i> Terhadap Kendala Dalam <i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan) Nasabah .....	71
4.2	Pembahasan .....	72
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>75</b>
5.1	Simpulan .....	75
5.2	Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No. Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Hal</b>
1.1	Matriks Waktu Penelitian.....	8
2.1	Tugas <i>Customer Service</i> .....	24
3.2	Informan Dalam Penelitian .....	53
4.1	Penilaian Nasabah Terhadap <i>Customer Service</i> Dalam Penanganan Keluhan.....	67

## DAFTAR GAMBAR

<b>No. Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
3.1	Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Garut Unit Wanaraja .....	47
4.2	Prosedur <i>Handling Complaint Customer Service</i> .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1.	Biodata Mahasiswa .....	79