

DAFTAR ISI

	Hal
<i>COVER</i>	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Lokasi Dan Waktu Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Pengertian bank	7
2.1.2. Jenis-jenis bank.....	8
2.1.3. Fungsi Bank.....	15
2.1.4 Sumber- Sumber Dana Bank dan Kegiatan- Kegiatan Bank.....	16
2.1.5 Pengertian Pelayanan.....	21
2.1.6 <i>Customer Service</i>	24
2.2. Pendekatan Masalah.....	28

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE

PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	30
3.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten.....	30
3.1.2. Produk dan Layanan Jasa PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten	32
3.1.3. Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten	39
3.1.4. Struktur organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis	40
3.1.5. <i>Job Description</i> PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.....	40
3.1.6. Logo dan Makna.....	45
3.1.7. Statement Budaya Perusahaan.....	46
3.2. Metode Penelitian	49
3.2.1. Jenis dan Sumber data	49
3.2.2. Teknik Pengumpulan data	50
3.2.3. Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	53
4.1.1 Pelayanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis	54
4.1.2. Hambatan pelayanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.	60
4.1.3. Solusi yang dapat ditempuh untuk mengatasi hambatan <i>Customer Service</i> dalam memberikan pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis	61
4.2. Pembahasan.....	62

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	66
5.2 Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA	69
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	70
--------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Gambar	Hal
1.5	Waktu Pelaksanaan Penelitian Tugas Akhir 2022	6

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
3.1	Struktur Organisasi PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis.....	40
3.2	Logo Bank BJB	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Hal
Lampiran 1	Biodata Penulis	68
Lampiran 2	Dokumentasi Kegiatan Penelitian	69