

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Bank.....	6
2.1.1.1 Pengertian Bank	6
2.1.1.2 Jenis-jenis Bank	7
2.1.1.3 Sumber-sumber Dana Bank	12
2.1.2 <i>Customer Service</i>	14
2.1.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	14
2.1.2.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	15
2.1.2.3 Dasar-dasar Pelayanan <i>Customer Service</i>	17
2.1.2.4 Sikap <i>Customer Service</i> Melayani Nasabah	22
2.1.2.5 Etika dan Etiket <i>Customer Service</i>	26
2.1.2.6 Syarat/kriteria Seorang <i>Customer Service</i>	30
2.1.3 Pelayanan.....	32
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan	32
2.1.3.2 Jenis-jenis Pelayanan	33
2.1.3.3 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	34
2.1.4 Peranan	37
2.1.4.1 Pengertian Peranan.....	37
2.1.4.2 Peranan <i>Customer Service</i>	37
2.1.4.3 Peranan Pelayanan	38
2.1.5 Produk Dana	39
2.1.5.1 Pengertian Produk Dana.....	39
2.1.5.2 Jenis Produk Dana.....	39

2.2 Pendekatan masalah.....	40
BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
3.1.1 Sejarah PT.Bank Tabungan Negara (BTN).....	42
3.1.2 Visi dan Misi	44
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan.....	45
3.1.4 Logo dan Makna.....	47
3.1.5 Struktur Organisasi.....	49
3.1.6 <i>Job Description</i>	49
3.1.7 Produk Bank Tabungan Negara (BTN).....	108
3.2 Metode Penelitian	115
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	115
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	116
3.2.3 Teknik Analisa Data	118
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pembahasan	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	126
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Waktu Praktik Kerja	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT.Bank Tabungan Negara (BTN).....	47
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Biodata Penulis	130
Lampiran 2: Contoh Formulir CIF	131