

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Waktu Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Penerapan.....	9
2.1.2 Bank	10

2.1.2.1 Pengertian bank.....	10
2.1.2.2 Jenis-jenis Bank	11
2.1.2.3 Kegiatan Bank.....	19
2.1.3 Pelayanan	20
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.4.1 Pengertian Kualitas pelayanan.....	21
2.1.4.2 Prinsip-prinsip Kualitas pelayanan	23
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.6 <i>Customer Service</i>	29
2.1.6.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	29
2.1.6.2 Peran <i>Customer Service</i>	30
2.1.6.3 Fungsi <i>Customer Service</i>	31
2.2 Pendekatan Masalah	32

BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
3.1.1 Sejarah PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.	34
3.1.2 Profil PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.	35
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	36
3.1.4 Produk dan Layanan Bank Woori Saudara	37
3.1.4.1 Produk Bank Woori Saudara	37
3.1.4.2 Layanan Bank Woori Saudara	42
3.1.5 Logo dan makna	43
3.1.6 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	44
3.1.7 Struktur Organisasi	45

3.1.8	<i>Job Description</i>	45
3.1.9	Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini	48
3.1.9.1	Jaringan Usaha Kegiatan	48
3.1.9.2	Kinerja Usaha Terkini	48
3.2	Metode Penelitian	55
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	55
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	56
3.2.3	Teknik Analisis data	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	59
4.1.1	Penerapan TERRA dalam Pelayanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya	59
4.1.2	Hambatan Penerapan TERRA dalam Pelayanan Customer Service di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya	73
4.1.3	Solusi dari Hambatan Penerapan TERRA dalam Pelayanan <i>Customer Service</i> di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya	74
4.2	Pembahasan	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Simpulan	78
5.2	Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
BIODATA PENULIS	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Jadwal Penelitian	8
4.1	Jadwal Pakaian <i>Customer Service</i> Bank Woori Saudara.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	Dimensi Kualitas pelayanan.....	28
2.2	Skema Pendekatan Masalah.....	33
3.1	Logo PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.....	43
3.2	Struktur Organisasi PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya Tasikmalaya	45
3.3	Kinerja Bank Woori Saudara Tahun 2022	49
4.1	Fasilitas Kantor dan Tata Interior	60
4.2	Penampilan <i>Customer Service</i> Bank Woori Saudara	61
4.3	Peraturan Penampilan <i>Customer Service</i> Bank Woori Saudara.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Hal
Lampiran 1	Meja Kerja <i>Customer Service</i>	83
Lampiran 2	Pelayanan <i>Customer Service</i> PT. Bank Woori Saudara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya.....	84