

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
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
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.5.2 Waktu Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Bank	7
2.1.2 Bank Syariah	9
2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	12
2.1.4 <i>Customer Service</i> (CS).....	15
2.1.5 Pelayanan	19
2.2 Pendekatan Masalah	23
BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN	26
3.1 Gambaran Umum Perusahaan	26
3.1.1 Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia (BSI).....	26
3.1.2 Visi dan Misi	27
3.1.3 Struktur Organisasi.....	28
3.1.4 <i>Job Description</i>	29
3.1.5 Produk Perusahaan	33
3.2 Metode Penelitian.....	37
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	37
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	42

4.1.2	Analisis Data	48
4.2	Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Simpulan.....	64
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		67
LAMPIRAN.....		69
BIODATA		71

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1. 1	Rencana Rundown Penelitian Tugas Akhir	6
Tabel 4. 1	Sikap Costumer Service (CS) dalam Menyambut Nasabah	52
Tabel 4. 2	Sikap <i>Customer Service</i> (CS) Selama Melayani Nasabah	53
Tabel 4. 3	Sikap <i>Customer Service</i> (CS) Saat Menginterupsi Layanan	53
Tabel 4. 4	Sikap <i>Customer Service</i> (CS) Mengakhiri Pelayanan	54
Tabel 4. 5	Perbandingan Benefit Antara Nasabah Reguler Dengan Nasabah Prioritas pada Produk Tabungan <i>Easy Wadiah</i>	55
Tabel 4. 6	Hambatan Internal	59
Tabel 4. 7	Hambatan Eksternal.....	60
Tabel 4. 8	Penyelesaian atau Solusi Internal	61
Tabel 4. 9	Penyelesaian atau Solusi Eksternal	62

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2. 1	Skema Pendekatan Masalah.....	25
Gambar 3. 1	Struktur Organisasi.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kartu ATM Nasabah Reguler Bank Syariah Indonesia.....	69
Lampiran 2	Kartu ATM Nasabah Prioritas Bank Syariah Indonesia.....	70