

DAFTAR ISI

Halaman

COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	I
LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI.....	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	III
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Pengertian Analisis	10
2.1.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	11
2.1.3 Tujuan Pelayanan Prima	12

2.1.4 Manfaat Pelayanan Prima	13
2.1.5 Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	14
2.1.6 Kualitas Pelayanan Prima	15
2.1.7 Konsep Pelayanan Prima	17
2.1.8 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	18
2.1.9 Pengertian <i>Customer Service</i>	21
2.1.10 Pengertian Kepuasan Nasabah	22
2.1.11 Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
2.1.12 Indikator Kepuasan Nasabah.....	24
2.2 Pendekatan Masalah.....	24

BAB III GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan	27
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	27
3.1.2 Profil Perusahaan.....	29
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	29
3.1.4 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan.....	30
3.1.5 Logo dan Makna Perusahaan	31
3.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan	34
3.1.7 <i>Job Description</i> Perusahaan.....	34
3.2 Metode Penelitian	36
3.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.3 Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Deskripsi Data	41
4.1.2 Analisis Data	44
4.1.3 Solusi Dalam Mengatasi Hambatan Terhadap Pelayanan Prima <i>Customer Service</i> PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi.....	50

4.2 Pembahasan	51
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	53
5.1 Simpulan.....	53
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	59