

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN

MOTTO

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

ABSTRACK	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	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	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	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.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Kualitas Layanan.....	10
2.1.2 <i>Frontliner</i>	21
2.1.3 Bank	23
2.2 Pendekatan Masalah.....	25

2.3 Penelitian Terdahulu	29
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.1.1 Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. .	35
3.1.2 Visi dan Misi	36
3.1.3 Budaya Perusahaan bank bjb	37
3.1.4 Logo dan Makna	38
3.1.5 Struktur Organisasi bank bjb.....	38
3.1.6 <i>Job Description</i>	39
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.2.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	48
4.1.1 Kualitas layanan <i>frontliner</i> di Bank BJB KCP Tipe B BPKAD menurut Zeithaml et al. (1985:47)	48
4.1.2 Kendala <i>frontliner</i> dalam menerapkan kualitas layanan di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya	58
4.1.3 Solusi dari kendala yang terjadi pada <i>frontliner</i> dalam menerapkan kualitas layanan di bank bjb KCP Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya.....	59
4.2 Pembahasan	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	71
BIODATA PENULIS.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Jadwal Penelitian	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Skema Pendekatan Masalah	28
Gambar 3. 1 Budaya Perusahaan bank bjb	37
Gambar 3. 2 Logo bank bjb	38
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi bank bjb	38
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi bank bjb KCP TIPE B BPKAD	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara	71
--	----