

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	5
1.4.1. Kegunaan Pengembangan Ilmu	5
1.4.2. Kegunaan Praktis	5
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	6
1.5.1. Lokasi Pennelitian.....	6
1.5.2. Jadwal Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1 Strategi Pemasaran Dalam Perbankan.....	8
2.1.2 Cross Selling dalam Layanan Perbankan	17
2.1.3. <i>Customer Service</i> dalam Industri Perbankan	21
2.1.4. Minat Nasabah Terhadap Produk Perbankan.....	29
2.1.5. Cicil Emas.....	32
2.1.6. Penelitian Terdahulu	33
2.1.7. Pendekatan Masalah	37
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	41
3.1. Objek Penelitian	41
3.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan	41
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	43
3.1.3. Struktur Organisasi	43
3.1.4. Job Description	44

3.2. Metode Penelitian.....	49
3.2.1 Jenis Penelitian	49
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.2. Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1. Hasil Penelitian.....	55
4.1.1. Tahapan Pelaksanaan Strategi Cross Selling Customer Service di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah	55
4.1.2. Hambatan-Hambatan Pada Strategi <i>Cross Selling Customer Service</i> di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah.....	62
4.1.3. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Strategi <i>Cross Selling Customer Service</i> di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah	64
4.1.4. Analisis Data Strategi <i>Cross Selling Customer Service</i> di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah	64
4.2. Pembahasan	64
4.2.1. Tahapan Pelaksanaan Strategi <i>Cross Selling Customer Service</i> di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah	64
4.2.2. Hambatan-Hambatan Dalam Pelaksanaan Strategi <i>Cross Selling Customer Service</i> di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah	66
4.2.3. Upaya Mengatasi Hambatan Dalam Strategi <i>Cross Selling Customer Service</i> di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah	67
4.2.4. Analisis Data Strategi <i>Cross Selling Customer Service</i> di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Ciawi Dapat Meningkatkan Minat Nasabah	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Simpulan.....	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	80
RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
Table 1	Data Kenaikan Bisnis Logam mulia BSI	2
Table 2	Matriks Pelaksanaan Tugas Akhir	7

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 1	Skema Pendekatan Masalah	40
Gambar 2	Struktur Organisasi BSI KCP Ciawi	44
Gambar 3	Wawancara Dengan Karyawan BSI KCP Ciawi	79
Gambar 4	Wawancara Dengan Karyawan BSI KCP Ciawi	79
Gambar 5	Wawancara Dengan Karyawan BSI KCP Ciawi	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Dokumentasi Wawancara	79
Lampiran 2	Pedoman Wawancara.....	81