

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	6
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	6
1.5.2 Jadwal Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 <i>Customer Service</i>	8
2.1.1.1 Layanan <i>Customer Service</i>	8
2.1.1.2 Pengertian <i>Customer Service</i>	9
2.1.1.3 Strategi <i>Customer Service</i>	11

2.1.2	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
2.1.2.1	Pengertian <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
2.1.2.2	Tujuan <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.1.2.3	Peran <i>Customer Relationship Management</i>	13
2.1.2.4	Indikator <i>Customer Relationship Management</i>	14
2.1.2.5	Jenis <i>Customer Relationship Management</i>	16
2.1.2.6	Optimalisasi <i>Customer Relationship Management</i>	17
2.2	Pendekatan Masalah	23
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		26
3.1	Objek Penelitian.....	26
3.1.1	Sejarah Bank Negara Indonesia	26
3.1.2	Visi dan Misi Bank Negara Indonesia	26
3.1.3	Logo Bank Negara Indonesia.....	27
3.1.4	Struktur Organisasi Bank BNI KCP Cikurubuk	28
3.2	Metode Penelitian	28
3.2.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.2.1	Jenis dan Sumber Data	30
3.2.2.2	Penentuan Sampel	31
3.2.3	Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Deskripsi Data Penelitian.....	34
4.1.1.1	Optimalisasi Strategi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Pada Layanan <i>Customer Service</i> Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.....	34
4.1.1.2	Hambatan Strategi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> Pada Layanan <i>Customer Service</i> Di PT. Bank Negara Indonesia	

(Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.....	43
4.1.1.3 Solusi dari hambatan Strategi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) Pada Layanan <i>Customer Service</i> Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.....	45
4.2 Pembahasan	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Simpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	62
BIODATA PENULIS.....	64