

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORSINALITAS TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>.....	<i>iii</i>
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan pengembangan Ilmu	10
1.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	12
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Bank	14
2.1.1.1 Pengertian Bank.....	14
2.1.2 <i>Customer service</i>	15
2.1.2.1 Fungsi <i>Customer service</i>	18
2.1.2.2 Tugas <i>Customer service</i>	20
2.1.2.3 Syarat <i>Customer service</i>	21
2.1.3 Kinerja	23
2.1.3.1 Kinerja <i>Customer service</i>	23
2.1.3.2 Karakteristik Kinerja <i>Customer service</i>	28
2.1.3.3 Pelayanan Nasabah	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32

2.3 Pendekatan Masalah.....	33
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.1.1 Sejarah dan profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.	38
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.	42
3.1.2.1 Visi Bank BJB	42
3.1.2.2 Misi Bank bjb	42
3.1.3 Statement Budaya Bank BJB.....	43
3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.,	45
3.1.5 Struktur Organisasi	47
3.1.6 Tugas, Fungsi, Wewenang dan Tanggung Jawab Customer service ...	47
3.2 Metode Penelitian	50
3.2.1 Jenis Penelitian	51
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	55
3.2.3 Teknik Analisis Data	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Kinerja Customer service pada PT Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Tasikmalaya	59
4.2 Hambatan Kinerja <i>Customer service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Rajapolah.....	64
4.3 Solusi untuk mengatasi hambatan kinerja <i>customer service</i> terhadap nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Rajapolah	67
4.3.1 <i>Role play</i>	70

BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79
BIODATA PENULIS	93

DAFTAR GAMBAR

Alur Pikir/Skema Pendekatan Masalah.....	36
Gambar 3.1 Corporate value Bank BJB.....	43
Gambar 3.2 Logo Bank BJB	45
Gambar 2 Logo Sayap Bank BJB.....	45
Gambar 3 Logo Tulisan Bank BJB	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian	13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Profil Perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.	40
Tabel 4.1 Skor Kinerja Pelayanan	59
Tabel 4.2 Skor Kinerja Pelayanan <i>Customer service</i> KCP Rajapolah Triwulan IV 2024.....	60
Tabel 4.3 Skor Kinerja <i>Customer service</i> Marketing Reserch Indonesia /MRI....	61