

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.2 Waktu Penelitian.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 <i>Literature Riview</i>	9
2.1.2 <i>Customer Service</i>	12
2.1.2.1 <i>Pengertian Customer Service</i>	12
2.1.2.2 <i>Fungsi Customer Service</i>	13
2.1.2.3 <i>Tugas Customer Service</i>	15
2.1.2.4 <i>Peranan Customer Service</i>	16

2.1.2.5 Syarat <i>Customer Service</i>	16
2.1.2.6 Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> ...	18
2.1.3 Pelayanan	25
2.1.3.1 Pengertian Pelayanan	25
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.1.3.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	28
2.1.3.4 Perilaku Melayani Nasabah	30
2.1.3.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan ...	30
2.1.4 Nasabah.....	32
2.1.4.1 Pengertian Nasabah.....	32
2.1.4.2 Sifat-sifat Nasabah.....	34
2.1.4.3 Sebab-Sebab Nasabah Meninggalkan Bank	36
2.2 Pendekatan Masalah	38
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	41
3.1 Objek Penelitian	41
3.1.1 Sejarah PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.....	41
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.	44
3.1.3 <i>Statement</i> Budaya PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.....	45
3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.	46
3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya	47
3.1.6 <i>Job Description</i> PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya	48
3.2 Metode Penelitian.....	53
3.2.1 Jenis Penelitian	53
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	57
3.2.3 Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian.....	61

4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	61
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	65
4.1.2.1 Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya Dalam Meningkatkan Pelayanan Yang Ideal.....	65
4.1.2.2 Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya	72
4.1.2.3 Kendala Yang Dihadapi Oleh <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.....	79
4.1.2.4 Solusi Mengatasi Kendala Yang Dihadapi <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya....	82
4.2 Pembahasan	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98
BIODATA PENULIS.....	101

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Keterangan	Halaman
Tabel 1.1	Waktu Penelitian.....	8
Tabel 4.1	Standar Operasional Prosedur <i>Customer Service</i> Dalam Memberikan Pelayanan	69

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Keterangan	Halaman
Gambar 2.1	Bagan Pendekatan Masalah.....	40
Gambar 3.1	Logo PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.....	46
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT. Bank Woori Saudara KC Tasikmalaya....	47

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Observasi Partisipatif Bagian <i>Customer Service</i>	98
Lampiran 2	Observasi Langsung dan Wawancara	99
Lampiran 3	Pertanyaan Wawancara	100