

DAFTAR ISI

MOTO	i
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Lokasi dan Jadwal Penelitian	5
1.4.1 Lokasi Penelitian	5
1.4.2 Jadwal Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pengertian Bank	7
2.1.2 Fungsi Bank	8
2.1.3 Tujuan Bank	9
2.1.4 Pengertian <i>Service Excellence</i>	11
2.1.5 Pentingnya Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	14
2.1.6 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima (<i>Service Excellence</i>)	15
2.1.7 Konsep dasar pelayanan prima (<i>Service Excellence</i>)	17
2.1.8 Pengertian <i>Frontliner</i>	21
2.1.9 Pengertian <i>Customer Service</i>	23
2.1.10 Pengertian <i>Teller</i>	25
2.1.11 Tugas dan tanggung jawab <i>Teller</i>	25
2.1.12 Pengertian <i>Security</i>	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Pendekatan Masalah	33
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	34

3.1 Objek Penelitian	34
3.1.1 Struktur Organisasi	35
3.1.2 <i>Job Description</i>	36
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.2.1 Jenis Penelitian	41
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Penelitian.....	45
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	45
4.1.2 Analisis Data Penelitian	46
4.2 Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
SUMBER BUKU.....	54
SUMBER JURNAL	55
SUMBER WEBSITE	56
LAMPIRAN	57
BIODATA PENULIS	60

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jadwal Penelitian	6
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Standar Operasional Prosedur.....	24
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BNI KCP Universitas Siliwangi	35