

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Keugunaan Praktis	9
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Jadwal Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 <i>Customer Service</i>	12
2.1.2 Peran <i>Customer Service</i>	12
2.1.3 Kinerja <i>Customer Service</i>	13
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Pelayanan Nasabah	16
2.1.6 Keluhan Nasabah	17
2.1.7 Persepsi Nasabah	21

DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	73
BIODATA PENULIS.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 <i>Statement</i> Budaya Bank BJB.....	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Bank BJB	36
Gambar 3. 2 Brand Shape Bank BJB	36
Gambar 3. 3 Brand Name Bank BJB	36
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4. 1 Prosedur Penanganan Keluhan.....	61