

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Jadwal Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Customer service	16
2.1.2.2 Peranan Customer service	17
2.1.3 Kepuasan Nasabah	22
2.2 Pendekatan Masalah	32
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.1.1 Sejarah PT Bank Mandiri Taspen.....	35
3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Mandiri Taspen	38
3.1.3 Logo dan Makna PT. Bank Mandiri Taspen.....	39
3.1.4 Struktur Organisasi.....	41
3.1.5 Job Description.....	42
3.2 Metode Penelitian.....	53
3.2.1 Jenis Penelitian.....	53

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	54
3.2.3 Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Hasil Penelitian.....	60
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	60
4.1.2 Analisis Data Penelitian	63
4.2 Pembahasan	73
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
DAFTAR LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian terdahulu.....	19

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Bank Mandiri Taspen	21
Gambar 3. 2 Struktur organisasi Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya	23

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	60