

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR iii

KATA PENGANTAR..... vi

HALAMAN PERSEMBAHAN viii

ABSTRACT v

ABSTRAK iv

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian..... 5

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian..... 5

1. Kegunaan Pengembangan Ilmu..... 5

2. Kegunaan Praktis 6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH 9

2.1 Tinjauan Pustaka..... 9

2.1.1 *Service Excellent* 9

2.1.2 Kepuasan Nasabah..... 16

2.1.3 Bank 19

2.1.4 *Customer Service* 20

2.2 Pendekatan Masalah 22

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.1.1 Sejarah Perusahaan	25
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	28
3.1.3 Statement Budaya Perusahaan	29
3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan	29
3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan	32
3.1.6 Job Description	32
3.2 Metode Penelitian	43
3.2.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.2.2.2 Penentuan sampel.....	45
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV <u>HASIL DAN PEMBAHASAN</u>.....	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Deskripsi Data Penelitian.....	48
4.1.2 Analisis Data Penelitian	50
4.2 Pembahasan	59
BAB V <u>SIMPULAN DAN SARAN</u>	67
5.1 Simpulan.....	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN.....	72
BIODATA PENULIS.....	74

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian	8

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
2.1	Model Pendekatan Masalah	19
3.1	Logo PT. Bank Mandiri Taspen.....	24
3.2	Struktur Organisasi PT. Bank Mndiri Taspen KC Tasikmalaya....	27
4.1	Seragam <i>Customer Service</i>	52
4.2	Flowchart Standar Operasional Prosedur (SOP).....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	68
2	Dokumentasi Penelitian.....	69