

DAFTAR ISI

Halaman

COVER

HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR REKOMENDASI PENGUJI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR.....	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.5.2 Waktu Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	 7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Pelayanan Prima.....	7

2.1.1.1	Pengertian Pelayanan Prima.....	7
2.1.1.2	Konsep Pelayanan Prima.....	8
2.1.1.3	Indikator Pelayanan Prima	10
2.1.1.4	Tujuan Pelayanan Prima.....	11
2.1.1.5	Manfaat Pelayanan Prima.....	12
2.1.1.6	Budaya Pelayanan Prima.....	13
2.1.1.7	Faktor Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Prima	15
2.1.2	Bank	16
2.1.2.1	Pengertian Bank	16
2.1.2.2	Kegiatan Bank	17
2.1.2.3	Fungsi Bank.....	21
2.1.3	<i>Customer Service</i>	23
2.1.3.1	Pengertian <i>Customer Service</i>	23
2.1.3.2	Fungsi <i>Customer Service</i>	24
2.1.3.3	Tugas <i>Customer Service</i>	26
2.1.3.4	Tanggung Jawab <i>Customer Service</i>	28
2.1.3.5	Standar dan Sikap Penampilan <i>Customer Service</i>	29
2.2	Pendekatan Masalah	35
BAB III	GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN.....	38
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	38
3.1.1	Sejarah dan Profil Perusahaan.....	38
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	40
3.1.3	Statement Perusahaan	43
3.1.4	Logo dan Makna Perusahaan	44
3.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	45
3.1.6	Produk Bank dan Jasa Bank.....	46
3.2	Metode Penelitian.....	48
3.2.1	Jenis dan Sumber Data	48
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data.....	49

3.2.3 Teknik Analisis Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.1.2 Analisis Data	54
4.1.2.1 Penerapan Pelayanan Prima Oleh <i>Customer Service</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar	54
4.1.2.2 Hambatan dalam Pelayanan Prima Oleh <i>Customer</i> <i>Service</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar	60
4.1.2.3 Upaya Mengatasi Hambatan dalam Pelayanan Prima Oleh <i>Customer Service</i> di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Banjar.....	61
4.2 Pembahasan	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Simpulan.....	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Rencana <i>Rundown</i> Penelitian	6
3.1	Informan Penelitian	50
4.1	Penerapan di Lapangan Terhadap Indikator Kecepatan	55
4.2	Penerapan di Lapangan Terhadap Indikator Keramahan	56
4.3	Penerapan di Lapangan Terhadap Indikator Ketepatan.....	58
4.4	Penerapan di Lapangan Terhadap Indikator Kenyamanan.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	Model Pendekatan Masalah.....	37
3.1	Logo PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk.....	44
3.2	Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Banjar	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1	Contoh Penataan Area <i>Customer Service</i>	68
2	Contoh Pakaian Kerja <i>Customer Service</i> Wanita	69
3	Contoh Pakaian Kerja <i>Customer Service</i> Pria	69