

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

DAFTAR GRAFIK x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Peninjauan 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Maksud dan Tujuan Peninjauan 4

1.3.1 Maksud Peninjauan 4

1.3.2 Tujuan Peninjauan 4

1.4 Manfaat Peninjauan 4

1.5 Metode Peninjauan 5

1.5.1 Metode yang digunakan 5

1.5.2 Sumber Data 5

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data 5

1.6 Lokasi dan Waktu Peninjauan 6

1.6.1 Lokasi Peninjauan 6

1.6.2 Waktu Peninjauan 6

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

2.1 Landasan Teori 7

2.1.1 Tinjauan Umum Bank 7

2.1.1.1 Definisi Bank 7

2.1.1.2 Jenis Bank 8

2.1.1.3 Fungsi Bank 9

2.1.2 Tinjauan *Service Excellent* 9

2.1.2.1 Definisi *Service* 9

2.1.2.2 Jenis *Service* 12

2.1.2.3 Pengertian *Customer Service* 15

2.1.2.4 Tugas dan Fungsi *Customer Service* 18

2.1.2.5 Pengertian *Service Excellent* 20

2.1.2.6 Tujuan dan Fungsi *Service Excellent* 21

2.1.2.7 Manfaat *Service Excellent* 22

2.1.3 Tinjauan Nasabah 24

2.1.3.1 Definisi Nasabah 24

2.1.3.2 Jenis Nasabah Dalam Perbankan Umum..... 26

2.1.3.3 Mengukur Kepuasan Nasabah..... 27

2.1.3.4 Tinjauan Loyalitas..... 28

2.1.4 Tinjauan Loyalitas 28

2.2 Kerangka Pikir 33

BAB III OBJEK PENINJAUAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Objek Peninjauan 34

3.1.1. Sejarah Singkat Bank Jabar Banten..... 34

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 35

3.1.2.1 Visi 35

3.1.2.2 Misi 35

3.1.3 Budaya dan Nilai-nilai perusahaan..... 36

3.1.4 Arti dan Filosofi Bank Bjb 38

3.1.5 Struktur Organisasi Bank BJB 39

3.1.5.1 Struktur Organisasi Bank BJB Divisi Sumber Daya Manusia 39

3.1.5.2 Produk dan Layanan Bank Bjb..... 40

3.2 Pembahasan..... 27

3.2.1 Penerapan *Service Excellent* oleh *Costumer Service* pada Bank Bjb
Cabang Suci 41

3.2.2 Keterkaitan *Service Excellent* terhadap Loyalitas *Service Excellent* .. 44

3.2.3 Kepuasan Nasabah 58

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan 61

4.2 Saran..... 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.I Waktu Peninjauan..... 6

Tabel. 3.1 Laporan Bjb Triwulan II 201943

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan 38

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB 39

DAFTAR GRAFIK

Grafik Laporang Keuangan Bank Bjb 2016 3.143