

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penulisan	3
1.4. Manfaat Penulisan.....	3
1.5. Rencana Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)	4
BAB 2 LANDASAN TEORI	5
2.1. Pengertian dan Fungsi Bank	5
2.2. Customer Service.....	7
2.2.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	7
2.2.2 Peranan <i>Customer Service</i>	8
2.2.3 Fungsi <i>Customer Service</i>	8
2.3. Pelayanan Prima	9
2.3.1 Pengertian Pelayanan Prima.....	9
2.3.2 Manfaat Pelayanan Prima.	10
2.3.3 Sikap dalam Pelayanan Prima.....	10
2.3.4 Langkah-langkah Pelayanan Prima.....	11
2.3.5 Budaya Pelayanan Prima....	12
2.4. Pengertian dan Tujuan Standar Operasi Pelayanan	13
2.4.1 Devinisi dan Tujuan	13
2.4.2 Standar Kualitas Pelayanan.....	15
2.5. Membangun Kepuasan	16

2.5.1	<i>Total Customer Satisfaction</i>	16
2.5.2	Membangun Loyalitas.....	19
2.5.3	Database Pelanggan	20
BAB 3	HASIL PELAKSANAAN PKL.....	22
3.1.	Gambaran Umum PKL	22
3.1.1	Visi dan Misi	22
3.2.	Pembahasan	23
3.2.1	Standar Operasi Pelayanan Bank “X”.....	23
3.2.2	Penilaian <i>Supervisor</i> pada <i>Customer Service</i> di Bank “X”.....	27
3.2.3	Penanganan Pengaduan Nasabah oleh <i>Customer Service</i>	28
3.2.4	Hasil Kuisisioner.....	29
BAB 4	SIMPULAN DAN SARAN	31
4.1.	Simpulan	31
4.2.	Saran	31
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN - LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5 : Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	4
Tabel 3.1 : Hasil Kuisisioner Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia.....	29
Tabel 3.2 : Hasil Kuisisioner terhadap <i>Customer Service</i>	30

