

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Tugas Akhir	4
1.3. Tujuan Tugas Akhir	5
1.4. Manfaat Tugas Akhir	5
1.5. Metode Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Layanan Prima... ..	8
2.2. Nasabah.....	13
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN	16
3.1. Gambaran Umum Perusahaan	16
3.2. Deskripsi Hasil	23
3.3. Pembahasan	28
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	31
4.1. Kesimpulan	31
4.2. Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	