

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>SANWACANA .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>viii</b>

### **I . PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan .....	6
1.4 Kegunaan Penulisan .....	6

### **II. TINJAUAN PUSTAKA**

2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi .....	7
2.1.1. Proses Komunikasi.....	8
2.1.2. Jenis–Jenis Komunikasi .....	11
2.1.3. Tujuan Komunikasi.....	13
2.2. Tinjauan Tentang Kualitas .....	17
2.3. Tinjauan Tentang Pelayanan.....	19
2.3.1. Tinjauan Tentang Simpati.....	20
2.3.2. Dasar–dasar Pelayanan.....	22
2.3.3. Bentuk–bentuk Pelayanan.....	26
2.3.4. Pokok–pokok yang Khusus Memberikan Pelayanan.....	27
2.3.5. Etika Pelayanan.....	28
2.3.6. Tujuan Etika Pelayanan.....	29
2.4. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan .....	30

2.5.	Tinjauan Tentang <i>Customer Service</i> .....	32
2.5.1.	Fungsi <i>Customer Service</i> .....	36
2.5.2.	Karakteristik <i>Customer Service</i> .....	37
2.5.3.	Tinjauan Tentang <i>Customer Service Bank</i> .....	38
2.5.4.	Peranan <i>Customer Service Bank</i> .....	39
2.6.	Tinjauan Tentang Citra .....	40
2.6.1.	Jenis-Jenis Citra .....	41
2.6.2.	Citra Positif .....	43
2.7.	Tinjauan Tentang Bank .....	44
2.8.	Tinjauan Tentang Nasabah.....	47
2.9.	Tinjauan Tentang SOP .....	48
2.9.1.	Fungsi SOP .....	49
2.9.2.	Tujuan Dari Penerapan SOP .....	50
2.9.3.	Penggunaan SOP .....	51
2.9.4.	Manfaat SOP .....	52
2.9.5.	Cara Pembuatan SOP .....	53
2.9.6.	Bentuk-bentuk SOP.....	54
2.9.7.	Pelaksanaan dan pengembangan SOP.....	56
2.9.8.	Implementasi atau penerapan SOP.....	58
2.10.	Teori Komunikasi.....	59
2.11.	Kerangka Pikir .....	63

### **III. METODE PENELITIAN**

3.1.	Tipe Penelitian .....	64
3.2.	Fokus Penelitian .....	64
3.3.	Penentuan Informan .....	65
3.4.	Jenis Data .....	66
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.6.	Teknik Pengolahan Data .....	68

### **IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

4.1.	Sejarah Singkat BTN Kantor Cabang Bandar Lampung .....	69
4.1.1.	Visi dan Misi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung.....	72
4.1.2.	Nilai-nilai dasar yang dianut oleh jajaran BTN .....	74
4.2.	Logo Perusahaan.....	75
4.2.1.	Filosofi Logo BTN.....	77
4.3.	Sarana dan Prasarana .....	77
4.4.	Struktur Organisasi BTN Kantor Cabang Bandar Lampung .....	78

## V. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	88
5.2. Identitas Informan .....	89
5.3. Etika Perorangan Pegawai BTN.....	90
5.4. SOP pada <i>Customer Service</i> .....	91
5. 4.1. Standard Layanan <i>Frontliner</i> BTN .....	95
5.5. Hasil Wawancara dan Observasi dengan Informan .....	113
5.6. Analisis Hasil Wawancara dan Observasi dengan Informan .....	117
5.7. Pembahasan Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada BTN Kantor Cabang Bandar Lampung.....	124
5.8. Pembahasan Kegunaan Penelitian.....	132

## VI. IMPULAN DAN SARAN

6.1. Simpulan.....	133
6.2. Identitas Informan .....	134

## DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1. Panduan Wawancara
- LAMPIRAN 2. Hasil Wawancara
- LAMPIRAN 3. Kilas Balik Bank BTN
- LAMPIRAN 4. Struktur Perusahaan
- LAMPIRAN 5. Struktur Organisasi
- LAMPIRAN 6. Bidang Usaha Bank BTN
- LAMPIRAN 7. Perbankan Konsumer
- LAMPIRAN 8. Perbankan Komersial
- LAMPIRAN 9. Pernghargaan dan Sertifikasi