

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah dan Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Bank	6
2.2 Jenis Bank Berdasarkan Fungsinya	7
2.3 Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya	8
2.4 Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Operasionalnya	9
2.5 Pengertian Nasabah dan Pelayanan	11
2.6 Pengertian Pelayanan Prima	12
2.7 Kualitas Pelayanan	12
2.8 Alasan Pemilihan Bank	14
2.9 Penyebab Nasabah Keluar	14

BAB III METODE PENULISAN

3.1 Sumber Data	17
3.1.1 Data Berdasarkan Sumbernya	17
3.2 Metode Pengumpulan Data	17
3.2.1 Metode Pengumpulan Data	17
3.3 Gambaran Umum Perusahaan	18
3.3.1 Sejarah Singkat PT Bank Lampung	18
3.3.2 Visi dan Misi PT Bank Lampung	19
3.3.3 Arti Logo Bank Lampung	20

3.3.4 Statement Bank Lampung : “BERSAMA MERAIH SUKSES”	20
3.3.5 Misi Cabang Pembantu	21
3.3.6 Struktur Organisasi	21

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tanggapan nasabah atas kinerja pelayanan	24
4.1.1 Kinerja Pelayanan	24
4.1.1.1 Reliability	24
4.1.1.2 Responsiveness	26
4.1.1.3 Assurance	27
4.1.1.4 Emphaty	27
4.1.1.5 Tangibles	28

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran	21

LAMPIRAN