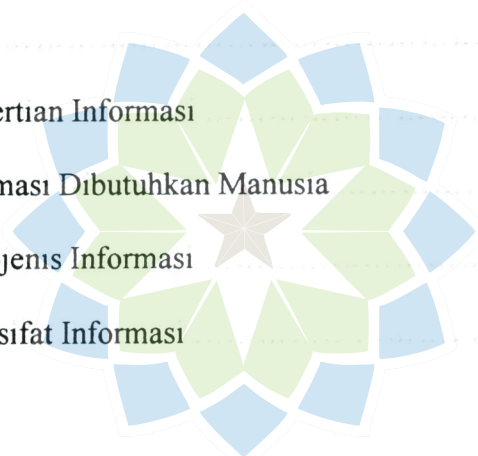


DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1 1 Latar Belakang Penelitian	1
1 2 Identifikasi Masalah	7
1 3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1 4 Kegunaan Penelitian	8
1 5 Kerangka Pemikiran	9
1 6 Metode Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2 1 <i>Public Relations</i>	19
2 1 1 Pengertian <i>Public Relations</i>	19
2 1 2 Fungsi <i>Public Relations</i>	21
2 1 3 Tujuan <i>Public Relations</i>	22
2 1 4 Eksternal dan Internal <i>Public Relations</i>	23



2 2 <i>Customer Service</i>	24
2 2 1 Peranan <i>Customer Service</i>	26
2 2 2 Tugas-tugas <i>Customer Service</i>	27
2 2 3 Syarat seorang <i>Customer Service</i>	28
2 2 4 Ciri Pelayanan Yang Baik	31
2 2 5 Sifat-sifat Nasabah	33
2 2 6 Sikap Melayani Nasabah	34
2 3 Informasi	36
2 3 1 Pengertian Informasi	36
2 3 2 Informasi Dibutuhkan Manusia	38
2 3 3 Jenis-jenis Informasi	38
2 3 4 Sifat-sifat Informasi	40



BAB III KREDIBILITAS, TINGKAH LAKU DAN GAYA

PENYAMPAIAN INFORMASI CUSTOMER SERVICE

BANK JABAR	41
3 1 Kondisi Objektif Bank Jabar	41
3 1 1 Sejarah Bank Jabar	41
3 1 2 Moto, Visi dan Misi Bank Jabar	43
3 1 3 Layanan Jasa Usaha Syariah	43
3 1 4 Simpanan/Investasi Syariah	44
3 1 5 Jenis Produk dan Jasa Konvensional	45
3 1 6 Jenis Layanan Deposito Berjangka	46

3 1 7 Jenis Produk dan Jasa Lainnya	48
3 1 8 Aspek Sumber Daya Manusia	49
3 1 9 <i>Job Descriptions</i>	50
3 2 Fungsi <i>Customer Service</i>	51
3 2 1 Kredibilitas <i>Customer Service</i>	52
3 2 2 Tingkah Laku	61
3 2 3 Gaya Penyampaian Informasi	64
3 3 Analisis Mengenai Fungsi <i>Customer Service</i>	78
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	79
4 1 Kesimpulan	79
4 2 Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	84



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
3 1 Cepat dan Tanggap Dalam Merespon Kebutuhan dan Mendengarkan Keluhan	52
3 2 Keseriusan Petugas Dalam Mendengarkan Masalah	54
3 3 Kelugasan Petugas Dalam Menangani Masalah	55
3 4 Petugas Dapat Diandalkan Dalam Membantu Mencari Jalan Keluar	57
3 5 Dapat Membuat Anda Merasa Nyaman di Bank	58
3 6 Puas Dengan Sikap Petugas Dalam Memberikan Informasi	59
3 7 Cara Berpakaian Petugas	61
3 8 <i>Customer Service</i> Bersikap Fleksibel	62
3 9 Cara Berbicara Petugas	64
3 10 Kejelasan Bahasa	66
3 11 Cara Bertutur Kata Petugas	67
3 12 Informasi Yang Penting Untuk Diketahui	68
3 13 Informasi Yang Mengandung Kebenaran	69
3 14 Informasi Yang Dibutuhkan Oleh Nasabah	70
3 15 Mempunyai Daya Tarik	71
3 16 Mendapatkan Informasi Yang Diinginkan	72
3 17 Mengerti Pesan Yang Disampaikan Petugas	74
3 18 Cepat Dalam Memberikan Informasi	75
3 19 Mendidik Dalam Memberikan Informasi	76

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
3 1 Jenis Produk dan Jasa Konvensional	47
3 2 Jenis Produk Jasa Lainnya	49



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian

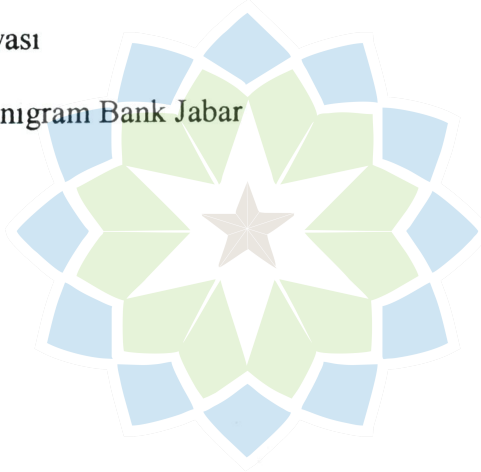
Lampiran 3 Surat Pengantar Angket

Lampiran 4 Angket

Lampiran 5 Naskah Wawancara

Lampiran 6 Daftar Observasi

Lampiran 7 Struktur Organigram Bank Jabar



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG