

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing	iii
Halaman Pengesahan Penguji	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Pembatasan Masalah	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Definisi Istilah.....	8
G. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan	12
1. Konsep Pelayanan.....	13
2. Pelayanan Prima.....	14
3. Syarat dan Prosedur Pelayanan.....	15

4. Pentingnya Pelayanan Prima	17
B. Standar Operasional Prosedur	20
1. Pengertian Standar Pelayanan Prosedur.....	20
2. Tujuan Standar Pelayanan Prosedur	20
3. Manfaat Standar Pelayanan Prosedur	21
C. <i>Customer Service</i>	22
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	22
2. Fungsi <i>Customer Service</i>	23
3. Peran <i>Customer Service</i>	26
D. Penelitian Terdahulu	31
E. Kerangka Konseptual	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	43
B. Jenis Penelitian.....	43
C. Lokasi Penelitian.....	44
D. Kehadiran Peneliti.....	44
E. Sumber Data.....	44
F. Metode Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	47
H. Pengecekan Keabsahan Data	51
I. Tahap-Tahap Penelitian	52

BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL

A. Gambaran Objek Penelitian	54
1. Profil BMI KCP Blitar.....	54
2. Visi Misi BMI KCP Blitar.....	56
3. Struktur BMI KCP Blitar.....	56

4. <i>Job Descriptions</i> BMI KCP Blitar.....	57
B. Temuan Penelitian	59
1. Pelayanan di BMI KCP Blitar.....	59
2. SOP Yang Diterapkan oleh CS di BMI KCP Blitar	61
3. Hasil Penerapan Pelaksanaan pelayanan menggunakan SOP oleh CS di BMI KCP Blitar	77

BAB V PEMBAHASAN

A. SOP yang Di Gunakan di BMI KCP Blitar	79
B. Penerapan SOP oleh CS Pada BMI KCP Blitar.....	91
C. Hasil Penerapan Pelayanan CS Menggunakan SOP di BMI KCP Blitar	92

BAB VI PENUTUP

A. KESIMPULAN.....	95
B. SARAN.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN