**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**LEMBAR PERSETUJUAN ii**

**LEMBAR PENGESAHAN iii**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN iv**

**BIOGRAFI v**

**KATA PENGANTAR vi**

**DAFTAR ISI viii**

**DAFTAR GAMBAR x**

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH **………………….** 1

1.2 PERMASALAHAN **………………………………….** 3

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITAN **.................** 3

1.4 METODE PENELITIAN **…………………………….** 4

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 PENGERTIAN CUSTOMER **………………………..** 6

2.2 PENGERTIAN SERVICE **…………………………..** 6

2.3 PENGERTIAN CUSTOMER SERVICE **…………... 7**

2.4 PENGERTIAN KEPUASAN KONSUMEN **.............** 8

2.5 SYARAT- SYARAT CUSTOMER SERVICE **..........** 9

2.6 PENGERTIAN SERVICE EXELLENCE **………….** 10

2.7 LIMA DIMENSI KUALITAS JASA **………………** 10

**BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 SEJARAH SINGKAT **……………………………….**  12

3.2 VISI DAN MISI PERUSAHAAN **………………….** 15

3.3 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN **……..** 16

3.4 PRODUK PERUSAHAAN **…………………………** 18

3.5 SUMBER DAYA PT. BANK BRI **…………………** 19

**BAB IV AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN**

4.1 URAIAN AKTIVITAS KERJA **…………………...** 21

4.2 HAMBATAN **……………………………………..** 21

4.3 PENANGGULANGAN **…………………………..** 22

4.4 ANALISA DAN PEMBAHASAN **……………….** 23

4.5 UPAYA-UPAYA PELAYANAN CS **…………….** 25

4.6 HAMBATAN DAN SOLUSI PADA CUSTOMER

SERVICE **………………………………………………** 25

**BAB V PENUTUP**

5.1 KESIMPULAN **…………………………………….** 28

5.2 SARAN **……………………………………………..** 28

**DAFTAR PUSTAKA ………………………………………………...** 30

**LAMPIRAN**