

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<i>1.1 Latar Belakang.....</i>	<i>1</i>
<i>1.2 Rumusan Masalah.....</i>	<i>12</i>
1.2.1 Rumusan Masalah Makro .....	12
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro .....	12
<i>1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....</i>	<i>12</i>
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	12
<i>1.4 Kegunaan Penelitian .....</i>	<i>13</i>
1.4.1 Kegunaan Teoritis .....	13
1.4.2 Kegunaan Teoritis .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>16</b>
<i>2.1 Tinjauan Pustaka.....</i>	<i>16</i>
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	16
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	18
2.1.2.1 Definisi Komunikasi .....	18

2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi .....	20
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi .....	21
2.1.2.4 Tujuan Komunikasi .....	22
2.1.3 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi .....	23
2.1.4 Tinjauan Tentang Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan .....	26
<b>2.2 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>41</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
<b>3.1 Metode Penelitian .....</b>	<b>49</b>
3.1.1 Desain Penelitian .....	49
<b>3.2 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>51</b>
3.2.1 Studi Pustaka .....	51
3.2.2 Studi Lapangan .....	52
3.2.3 Teknik Penentuan Informan .....	54
<b>3.3 Uji Keabsahan Data .....</b>	<b>56</b>
<b>3.4 Teknik Analisa Data .....</b>	<b>57</b>
<b>3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian .....</b>	<b>60</b>
3.5.1 Lokasi Penelitian .....	60
3.5.2 Waktu Penelitian .....	60
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>62</b>
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian .....	63
4.1.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia .....	63
4.1.3 Logo dan Filosofi PT Bank Rakyat Indonesia .....	64
4.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP	

Cibiru .....	68
4.1.4.1 Tugas Customer Service, Teller, SPV, Satpam, dan Office Boy PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Cibiru.....	69
<b>4.2 Deskripsi Informan Penelitian .....</b>	<b>70</b>
4.2.1 Informan Kunci .....	71
4.2.2 Deskripsi Informan Pendukung.....	72
<b>4.3 Hasil Analisis Penelitian .....</b>	<b>74</b>
4.3.1 Komunikasi Yang Digunakan Oleh Customer Service PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kcp Cibiru Dalam Meningkatkan Pelayanan .....	75
4.3.2 Pesan Yang Digunakan Oleh Customer Service PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kcp Cibiru Dalam Meningkatkan Pelayanan	79
4.3.3 Tujuan Yang Digunakan Oleh Customer Service PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kcp Cibiru Dalam Meningkatkan Pelayanan	79
<b>4.4 Hasil Pembahasan .....</b>	<b>80</b>
4.4.1 Komunikasi Yang Digunakan Oleh Customer Service PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Cibiru Dalam Meningkatkan Pelayanan .....	81
4.4.2 Pesan Yang Digunakan Oleh Customer Service PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Cibiru Dalam Meningkatkan Pelayanan	85
4.4.3 Tujuan Yang Digunakan Oleh Customer Service PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. KCP Cibiru Dalam Meningkatkan Pelayanan.....	89
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>92</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>92</b>

5.2 <i>Saran</i> .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>95</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>97</b>

