

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat penulisan	
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Manfaat Penulisan.....	5
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENULISAN	
A. Kajian Teoretis.....	7
B. Kerangka Berpikir.....	24
C. Metodologi Penulisan	25
BAB III PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Kasus.....	27
B. Analisis Kasus.....	30
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Surat Permohonan Observasi
LAMPIRAN 2	Kartu Konsultasi Bimbingan
LAMPIRAN 3	Draft Wawancara
LAMPIRAN 4	Surat Pernyataan Wawancara
LAMPIRAN 5	Hasil Wawancara Nasabah
LAMPIRAN 6	Daftar Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Matrik SWOT	33
Tabel 3.1	Hasil wawancara kepuasan nasabah	47

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Tipe Organisasi Bertingkat	15
Gambar 2.2	Perspektif Layanan Pelanggan	16