

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Grafik Keluhan Pelanggan Bank BTN KC Jakarta Kebon Jeruk ...	3
Tabel 2 Data Keluhan Pelanggan Tahun 2014 - 2017	4
Tabel 3 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4 Nilai-nilai dan Budaya Perusahaan Bank BTN	64
Tabel 5 Sepuluh Perilaku Utama Bank BTN	65
Tabel 6 Stuktur Organisasi Kantor Cabang Bank BTN	66
Tabel 7 Jenis Layanan KPR dan Perbankan Konsumer	69
Tabel 8 Jenis Layanan Perumahan dan Perbankan Komersil	69
Tabel 9 Layanan Perbankan Syariah	70
Tabel 10 Penanganan Keluhan Pelanggan	76

