

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL ix

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR GRAFIK xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Maksud dan Tinjauan Laporan Tugas Akhir 5

1.4 Kegunaan Laporan Tugas Akhir 5

1.5 Teknik Pengumpulan Data 6

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen 8

2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran 8

2.2.1 Pengertian Pemasaran 8

2.2.2	Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.2.3	Bauran Pemasaran	10
2.3	jasa	12
2.3.1	Pengertian Jasa	12
2.3.2	Klasifikasi Jasa	13
2.3.3	Karakteristik Jasa	16
2.4	Pelayanan Pelanggan	17
2.4.1	Tinjauan Pelaksanaan Pelayanan Konsumen	19
2.4.2	Bentuk Pelayanan Pelanggan	19
2.5	Pelaksanaan Pelayanan Konsumen	26
2.5.1	Prinsip-prinsip dalam Pelaksanaan Pelayanan Konsumen	27
2.5.2	Faktor-faktor Penyebab Pelayanan Pelanggan Buruk	29
2.6	Bank	31
2.6.1	Pengertian Bank	31
2.6.2	Kegiatan Bank	32
2.7	Peningkatan Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan	33

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1	Latar Belakang Perusahaan	36
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	36
3.1.2	Visi Misi Perusahaan	37
3.1.3	Aktivitas Perusahaan	38
3.1.4	Budaya Perusahaan	41

3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	42
3.2.1 Struktur Organisasi	42
3.2.2 Uraian Tugas	43
3.3 Metodologi Tugas Akhir	45
3.3.1 Jenis-jenis Sumber Data	45
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	46

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Pelayanan Nasabah	47
4.1.1 Proses Pelayanan Nasabah	50
4.1.2 Bentuk dan standarisasi Pelayanan Nasabah	55
4.1.3 Faktor-faktor yang Perlu Dipertimbangkan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Konsumen	57
4.1.4 Upaya-upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah	60
4.2 Masalah-masalah dalam Pelaksanaan Pelayanan Konsumen	63
4.3 Solusi terhadap Masalah yang Terjadi pada Pelaksanaan Pelayanan	67

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	69
5.1.1 Proses Pelayanan Nasabah pada Bank Mandiri KCP Soekarno Hatta Bandung	69

5.1.2	Masalah dalam Pelaksanaan Pada Bank Mandiri KCP Soekarno-Hatta Bandung	70
5.1.3	Solusi terhadap Masalah yang Terjadi dalam Pelaksanaan Pelayanan <i>frontliner</i>	71
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

