

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR PKL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan Laporan TA.....	2
1.4 Manfaat Penulisan TA.....	2
1.5 Rencana Kegiatan PKL.....	3
BAB 2 LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian dan Fungsi Bank.....	5
2.2 Teori Kepuasan Konsumen.....	6
2.2.1 Kepuasan Konsumen.....	6
2.2.2 Komponen Kepuasan Konsumen.....	7
2.2.3 Ciri-Ciri Konsumen Yang Puas.....	8
2.2.4 Macam-macam atau Jenis Kepuasan Konsumen.....	8
2.2.5 Strategi Demi Kepuasan Konsumen.....	9
2.2.6 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10
2.3 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
2.4 Customer Service.....	12
2.4.1 Pengertian <i>Customer Service</i> Bank.....	13
2.4.2 Peranan <i>Customer Service</i> Bank.....	13
2.4.3 Tugas <i>Customer Service</i>	13
2.4.4 Syarat-Syarat Seorang CS Bank.....	15
2.5 Sikap Melayani Nasabah.....	17
2.6 Etiket Pelayanan CS.....	19

2.7 Upaya-upaya Mempertahankan Nasabah Bank	23
BAB 3 HASIL PELAKSANAAN TUGAS AKHIR	
3.1 Deskripsi Hasil Laporan TA	25
3.1.1 Peran CS BRI dalam memberi pelayanan terbaik Kepada nasabah.....	25
3.1.2 Standart pelayanan CS BRI	25
3.2 Pembahasan	26
3.2.1 Hasil Penelitian	26
3.2.2 Karakteristik	26
BAB 4 PENUTUP	
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Saran	28

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5 : Rencana Kegiatan	4
Tabel 3.1 : Nasabah berdasarkan jenis kelamin	26
Tabel 3.2 : Nasabah berdasarkan Usia	27
Tabel 3.3 : Data kuisisioner yang dibagikan pada nasabah	27