

DAFTAR ISI

	Halaman
ORISINALITAS LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.5 Jadwal Pelaksanaan	5
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Bank	6
2.1.1 Fungsi Bank	7
2.1.2 Tujuan Bank	8
2.2 Pengertian Nasabah	9
2.3 Pengertian Pelayanan	10
2.4 Pengertian <i>Customer Service</i>	11
2.4.1 Peran <i>Customer Service</i>	11
2.4.2 Fungsi <i>Customer Service</i>	12
2.4.3 Tugas <i>Customer Service</i>	13
2.4.4 Sikap <i>Customer Service</i>	14
2.4.5 Etika Pelayanan <i>Customer Service</i>	16
2.5 Pengertian Kepuasan Nasabah	19
2.5.1 Jenis Kepuasan Nasabah	20
2.5.2 Strategi Kepuasan Nasabah.....	21

2.5.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	23
2.5.4	Pengukuran Kepuasan Nasabah	23
BAB 3 HASIL PELAKSANAAN PKL.....		26
3.1	Gambaran Umum PKL.....	26
3.2	Pembahasan	27
3.2.1	Peranan <i>Customer Service</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.....	27
3.2.2	<i>Customer Service</i> dalam melayani nasabah berdasarkan standar pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	28
3.2.3	Metode Penelitian.....	33
3.2.4	Hasil Kuesioner PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya.	35
3.2.5	Pembahasan Hasil Penelitian	48
BAB 4 PENUTUP		53
4.1.	Kesimpulan.....	53
4.2.	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jadwal Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	5
Tabel 3.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 3.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Tabel 3.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 3.4 : Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Memiliki Penampilan Rapi dan Menarik	38
Tabel 3.5 : Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Memberikan Penjelasan yang Mudah Dimengerti	39
Tabel 3.6 : Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Menguasai Pengetahuan Tentang Fitur-fitur, Produk, dan Layanan Perbankan	40
Tabel 3.7 : Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Memberikan Pelayanan yang Sopan dan Ramah	41
Tabel 3.8 : Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Cepat dan Akurat Dalam Memberikan Pelayanan	42
Tabel 3.9 : Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Cepat Tanggap Dalam Menanggapi dan Menyelesaikan Masalah	43
Tabel 3.10 : Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Baik Dalam Berkomunikasi dan Memberikan Tanggapan	

	Secara Positif.....	44
Tabel 3.11	: Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Mampu Meyakinkan dan Dipercaya	45
Tabel 3.12	: Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Mempunyai Kualitas Kerja yang Cukup Baik	46
Tabel 3.13	: Tanggapan Responden Berdasarkan Secara Umum Nasabah Puas Dengan Pelayanan yang Diberikan oleh <i>Customer Service</i>	47
Tabel 3.14	: Berdasarkan Pernyataan Responden Terhadap <i>Customer</i> <i>Service</i>	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Gambar 3.2 : Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	36
Gambar 3.3 : Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	37
Gambar 3.4 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Memiliki Penampilan Rapi dan Menarik	38
Gambar 3.5 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Memberikan Penjelasan yang Mudah Dimengerti.....	39
Gambar 3.6 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Menguasai Pengetahuan Tentang Fitur-fitur, Produk, dan Layanan Perbankan.....	40
Gambar 3.7 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Memberikan Pelayanan yang Sopan dan Ramah .	41
Gambar 3.8 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Cepat dan Akurat Dalam Memberikan Pelayanan	42
Gambar 3.9 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Cepat Tanggap Dalam Menanggapi dan Menyelesaikan Masalah.....	43

Gambar 3.10 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Baik Dalam Berkomunikasi dan Memberikan Tanggapan Secara Positif	44
Gambar 3.11 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Mampu Meyakinkan dan Dipercaya	45
Gambar 3.12 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Customer Service</i> Mempunyai Kualitas Kerja yang Cukup Baik	46
Gambar 3.13 : Grafik Tanggapan Responden Berdasarkan Secara Umum Nasabah Puas Dengan Pelayanan yang Diberikan oleh <i>Customer Service</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan PKL dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk. Kantor Cabang Kusuma Bangsa Surabaya

Lampiran 2 Lembar Kuesioner