

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
LAMPIRAN	xi
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penulisan Laporan PKL.....	2
1.4 Manfaat penulisan laporan pkl.....	2
1.5 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL)	4
BAB 2.....	5
2.1 Pengertian Bank	5
2.2 Fungsi Bank	5
2.3 Usaha-Usaha Bank.....	7
2.4 Sumber dana bank.....	8
2.5 Pengertian kepuasan nasabah	9
2.6 Pengukuran kepuasan nasabah.....	10
2.7 Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	12
2.8 Pengertian Customer Service.....	12
2.9 Peranan Customer Service (Kasmir, 2005)	13
2.10 Fungsi Customer Service (Kasmir, 2005)	13
BAB 3.....	14
3.1 Gambaran Umum PKL	14
3.2 Pembahasan	15
3.2.1 Peran Customer Service PT. Bank Rakyat Indonesia dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah	15
3.2.2 Standar Pelayanan Customer Service PT.BRI	16

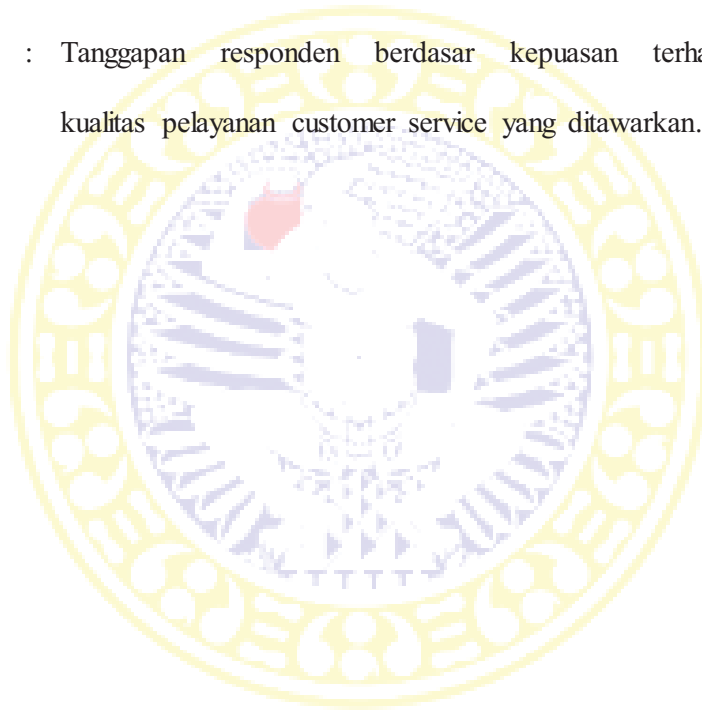
3.2.2	Bukti penelitian	17
3.2.3	Pembahasan Hasil Penelitian	31
BAB 4.....		32
4.1	Kesimpulan	32
4.2	Saran	32
DAFTAR PUSTAKA		33
Lampiran 1		34
Lampiran 2		37



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	4
Tabel 3.1 : Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	17
Tabel 3.2 : Karakteristik responden berdasarkan umur.....	18
Tabel 3.3 : Tanggapan responden berdasar ketepatan dalam melaksanakan janji kepada nasabah	19
Tabel 3.4 : Tanggapan responden berdasar penampilan fisik gedung dan customer service rapi dan menarik.....	20
Tabel 3.5 : Tanggapan responden berdasar customer service memberikan pelayanan yang cepat dan akurat.....	21
Tabel 3.6 : Tanggapan responden berdasar tindakan customer service selalu siap menghadapi keluhan yang dihadapi nasabah	22
Tabel 3.7 : Tanggapan responden berdasar kemampuan customer service selalu siap dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah	23
Tabel 3.8 : Tanggapan responden berdasar customer service selalu baik dalam berkomunikasi.....	24
Tabel 3.9 : Tanggapan responden berdasar customer service mampu meyakinkan dandapat dipercaya oleh nasabah.....	25
Tabel 3.10 : Tanggapan responden berdasar menjamin keamanan nasabah di dalam melakukan setiap transaksi.....	26

Tabel 3.11	: Tanggapan responden berdasar memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan nasabah.....	27
Tabel 3.12	: Tanggapan responden berdasar peralatan dan teknologi canggih yang dimiliki oleh Bank.....	28
Tabel 3.13	: Tanggapan responden berdasar kelengkapan customer service dalam menjelaskan produk dan layanan perbankan yang tersedia.....	29
Tabel 3.14	: Tanggapan responden berdasar kepuasan terhadap kualitas pelayanan customer service yang ditawarkan.....	30



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1:	17
Gambar 3.2:	18
Gambar 3.3:	19
Gambar 3.4:	20
Gambar 3.5:	21
Gambar 3.6:	22
Gambar 3.7:	23
Gambar 3.8:	24
Gambar 3.9:	25
Gambar 3.10:	26
Gambar 3.11:	27
Gambar 3.12:	28
Gambar 3.13:	29
Gambar 3.14:	30

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian

Lampiran 2 Surat keterangan PKL

