

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	3
1.4.1 Bagi Penulis	3
1.4.2 Bagi Universitas Airlangga	3
1.4.3 Bagi Bank BTN Kantor Cabang Surabaya.....	3
1.4.4 Bagi Pembaca.....	4
1.5 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian Pemasaran.....	5
2.1.1 Pengertian Pemasaran Dalam Perbankan.....	5
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	6
2.1.3 Lingkungan Pemasaran Bank.....	9
2.2 Kegiatan Bank Secara Umum	10

2.3	Pengertian Tabungan.....	13
2.3.1	Tabungan BTN <i>Junior</i> Bank BTN.....	14
2.3.2	Manfaat transaksi tabungan.....	14
2.3.3	Syarat – Syarat Umum Tabungan.....	15
2.4	Customer Service.....	18
2.4.1	Pengertian Customer Service.....	18
2.4.2	Fungsi Customer Service.....	19
2.4.3	Peran Customer Service.....	20
2.4.4	Tugas Customer Service.....	21
2.4.5	Wewenang Customer Service.....	21
BAB 3 DESKRIPSI HASIL PELAKSANAAN PKL.....		23
3.1	Deskripsi Hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	23
3.2	Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan BTN Junior Periode Bulan Agustus 2013 – Oktober 2014.....	25
3.3	Pembahasan.....	26
3.3.1	Pemberdayaan Produk Tabungan BTN Junior Pada Bank BTN Kantor Cabang Surabaya Dalam Meningkatkan Produk Tabungan BTN <i>Junior</i>	26
3.4	Hambatan dan Alternatif dalam memberikan Produk Tabungan BTN Junior	28
BAB 4 PENUTUP.....		30
4.1	Kesimpulan.....	30
4.2	SARAN.....	30
DAFTAR PUSTAKA		
Lampiran I		
Lampiran II		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Suku Bunga Tabungan BTN *Junior* 25

Tabel 3.2 : Nasabah Tabungan *Junior* Bank BTN KC Surabaya 26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat Keterangan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Lampiran II : Brosur dan Buku Tabungan BTN *Junior*

