

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | iii |
| BAB I PENDAHULUAN | I-1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | I-1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | I-2 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | I-3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | I-4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan | I-4 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | II-1 |
| 2.1 Pengertian Bank | II-1 |
| 2.2 Fungsi dan Peranan Bank | II-3 |
| 2.3 Hubungan dan Pelayanan Masyarakat | II-5 |
| | |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | III-1 |
| 3.1 Sejarah Perusahaan | III-1 |
| 3.1.1 Lokasi Perusahaan | III-6 |

| | | |
|--------------------------------|---|-------------|
| 3.1.2 | Tenaga Kerja | III-7 |
| 3.2 | Struktur Organisasi | III-7 |
| 3.2.1 | Organisasi Bank Tabungan Negara | III-8 |
| 3.2.2 | Struktur Organisasi | III-21 |
| 3.3 | Produk-Produk PT. Bank Tabungan Negara Cabang Palembang | III-22 |
| 3.3.1 | Tabanas Batara | III-22 |
| 3.3.2 | Tabungan Batara | III-31 |
| BAB IV PEMBAHASAN | | IV-1 |
| 4.1 | Konsep Pemasaran | IV-1 |
| 4.2 | Latar Belakang Pelayanan pada Pelanggan | IV-6 |
| 4.2.1 | Pengertian Fungsi Pelayanan pada Nasabah | IV-8 |
| 4.2.2 | Tujuan dan Manfaat Fungsi Pelayanan | IV-14 |
| 4.3 | Keputusan Mengenai Pelayanan dilihat dari Penabung/ Konsumen dan Investor | IV-15 |
| 4.3.1 | Pelayanan bagi Konsumen | IV-16 |
| 4.3.2 | Pelayanan bagi Investor | IV-17 |
| 4.3.3 | Membangun Hubungan dan Meningkatkan Pelayanan pada Nasabah | IV-19 |
| 4.4 | Pelayanan Pegawai Bank pada Nasabah dalam Meningkatkan Pendapatan dan Kualitas Sumber Daya Manusia | IV-27 |

| | |
|---|------------|
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | V-1 |
| 5.1 Kesimpulan | V-1 |
| 5.2 Saran | V-2 |

DAFTAR PUSTAKA