

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Riwayat Hidup .....</b>	<b>iii</b>
<b>Ringkasan .....</b>	<b>iv</b>
<b>Prakata.....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang kerja Praktek .....	1
1.2 Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek .....	3
1.3 Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek .....	4
1.3.1 Manfaat dari kegiatan Kerja Praktrk .....	4
1.3.2 Tujuan Praktek Kerja .....	5
1.4 Tempat dan Waktu pelaksanaan Kerja Praktek .....	5
1.4.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek .....	5
1.4.2 Tempat pelaksanaan Kerja Praktek .....	6
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	9
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	11
2.2.1 Visi Perusahaan .....	11
2.2.2 Misi Perusahaan.....	10
2.3 Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan .....	11

2.4 Lokasi Perusahaan.....	12
2.5 Struktur Organisasi perusahaan.....	13

### **BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

3.1 Analisis Permasalahan Perusahanaan .....	15
3.1.1 Temuan Masalah .....	17
3.1.2 Perumusan Masalah.....	17
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah.....	18
3.2 Landasan Teori .....	19
3.2.1 Pengertian Pemasaran.....	19
3.2.2 Efektifitas Komunikasi .....	20
3.2.3 Segmentasi Pasar .....	21
3.3 Metode Yang Digunakan .....	21
3.4 Rancangan Program yang akan dilaksanakan .....	22
3.4.1 Program 1 .....	22
3.4.2 Program 2 .....	23

### **BAB IV PEMBAHASAN DAN EVALUASI**

4.1 Hasil .....	25
4.1.1 Bentuk Pelayanan Bank BJB .....	25
4.1.2 Strategi Pelayanan Yang Diterapkan Bank BJB .....	27
4.1.3 Bentuk Prinsip Kualitas Pelayanan .....	28
4.2 Pembahasan .....	30

### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	35
---------------------	----

5.2 Saran.....	36
5.2.1 Saran Bagi Instansi .....	36
5.2.2 Saran Bagi Fakultas Ekonomi IBI Darmajaya .....	37
5.2.3 Saran Bagi Mahasiswa .....	38
5.2.4 Saran Bagi Pembaca .....	38

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Dokumentasi Foto