

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PENGESAHAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x

Bab I. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup Kerja Program KP	2
1.3. Manfaat dan Tujuan	2
1.3.1. Manfaat	2
1.3.2. Tujuan	3
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	4
1.4.1 Waktu Pelaksanaan	4
1.4.2 Tempat Pelaksanaan	4
1.5 Sistematika Penulisan	4

Bab II. Gambaran Umum Perusahaan

2.1 Sejarah Perusahaan	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	9
2.2.1. Visi Perusahaan	9

2.2.2. Misi Perusahaan	9
2.3 Kegiatan Utama Perusahaan	10
2.4 Lokasi Perusahaan	10
2.5 Struktur Organisasi	10

Bab III. Permasalahan Perusahaan

3.1. Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan	15
3.1.1. Temuan Masalah	15
3.1.2. Perumusan Masalah	15
3.1.3. Kerangka Pemecahan Masalah	16
3.2. Landasan Teori	16
3.2.1. Pengertian Kepuasan Nasabah	16
3.2.2. Pengertian Kualitas Layanan	16
3.2.3 Tujuan Meningkatkan Layanan Nasabah	17
3.2.4 Fungsi Layanan	17
3.3. Metode yang Digunakan	17
3.4. Rancangan Program yang akan dibuat	18
3.4.1. Program 1	18
3.4.2. Program 2	18
3.4.3. Program 3	18

Bab IV. Hasil & Pembahasan

4.1. Hasil	20
4.2. Pembahasan	21

Bab V. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan	24
5.2. Saran	25
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT.Bank Mandiri Taspen.....	11
Gambar 2.2 Kerangka Permasalahan	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kegiatan pembukaan Kerja Praktek hari Selasa, 09 Agustus 2022 PT.Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung bersama dengan penanggung jawab kerja praktek Bapak I Wayan Sugiarta dan Dosen Pembimbing Lapangan Ibu Dr.Faurani I Santi Singagerda. SE., M.Sc.....	27
Lampiran 2 : Lokasi kerja praktek penulis di PT.Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung	27
Lampiran 3 : Penulis sedang mengevaluasi kualitas layanan karyawan.....	28
Lampiran 4 : Penulis saat sedang berdiskusi tentang program kerja praktek	28
Lampiran 5 : Kegiatan penjemputan Kerja Praktek hari Rabu, 14 September 2022 di PT.Bank Mandiri Taspen Bandar Lampung bersama dengan penanggung jawab kerja praktek Bapak I Wayan Sugiarta dan Dosen Pembimbing Lapangan Ibu Dr.Faurani I Santi Singagerda. SE., M.Sc	28