

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengertian Bank	10
2.1.2 Jenis-jenis Bank	10

2.1.3 Fungsi Bank	19
2.1.4 Pengertian Promosi	22
2.1.5 Bauran Promosi.....	23
2.1.6 Loyalitas Nasabah	25
2.1.7 Indikator Loyalitas Nasabah.....	26

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

..... 29

3.1 Gambaran Umum Perusahaan	29
3.1.1 Sejarah Perusahaan.....	29
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	33
3.1.3 Logo Perusahaan	34
3.1.4 Budaya Perusahaan	35
3.1.5 Struktur Organisasi.....	38
3.1.6 Job Description	40
3.1.7 Produk-produk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk.....	48
3.2. Metode Penelitian	67
3.2.1 Jenis dan Sumber Data	67
3.2.2 Teknik Pengumpulan data	68
3.2.3 Teknik Analisis Data.....	69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 71

4.1 Hasil Penelitian	71
4.1.1 Pelaksanaan promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut)	71
4.1.2 Upaya memelihara loyalitas nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut).....	74
4.1.3 Hambatan yang muncul dalam pelaksanaan promosi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut)	75
4.1.4 Hambatan yang muncul dalam upaya memelihara loyalitas nasabah promosi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut).....	76

4.1.5 Solusi mengatasi hambatan yang muncul dalam pelaksanaan promosi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut) ..	77
4.1.6 Solusi mengatasi hambatan yang muncul upaya memelihara loyalitas nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk, (Bank bjb KCP Samarang Garut).....	78
4.2 Pembahasan	79
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Simpulan	82
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	89
BIODATA	96

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Hal
1.2	Target dan Waktu Penelitian	7

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Hal
3.1	logo bank bjb	32
3.2	<i>Statement</i> Budaya Perusahaan	33
3.3	Struktur organisasi bank bjb KCP Samarang Garut	38

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1.1	Foto Sosialisasi Garut di Universitas Garut	85
1.2	<i>Banner</i> bank bjb	86
1.3	<i>Famplet</i> bank bjb	87
1.4.	<i>Bilboard</i> bank bjb	89
1.5	Brosur bank bjb	90
1.6	Iklan bank bjb di <i>YouTube</i>	91
1.7	Iklan bank bjb di TV Nasional	91
1.8	Surat magang dan Nilai magang	92