

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan lahir dan batin kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Penulis dalam kesempatan ini menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih benar – benar jauh dari sempurna dan masih banyak ditemui kekurangan serta kejanggalan di sana – sini, oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis menginginkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk sempurnanya tulisan ini.

Pada kesempatan ini juga penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak H. Syabriandy, SE, MSi. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Jhon Hardy, Msi. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area, sekaligus pembimbing I penulis yang telah membimbing dengan penuh perhatian.
4. Ibu. Dra. Isnaniah LKS selaku Pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengoreksi tulisan ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar penulis dari sejak awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak Pimpinan PT. Bank Danamon Indonesia Tbk Cabang Medan beserta staf perusahaan yang telah bersedia menerima penulis untuk mengambil data guna penyelesaian skripsi ini.
7. Segenap staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administrasi kepada penulis.
8. Teristimewa kepada Ayah dan Ibundaku yang telah membesarkan dan telah banyak memberikan semangat kepada penulis untuk terus dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
9. Istri dan anak ku yang terus memberikan dorongan agar penulis tabah untuk menyelesaikan perkuliahan dan tulisan ini.

Akhirnya semoga Allah SWT memberkati dan memberikan karunia Nya kepada kita semua. Amin.

Medan Oktober 2006
Penulis

(Zulkifli)

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Alasan Pemilihan Judul	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Hipotesis	3
D. Luas dan Tujuan Penelitian	3
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	4
F. Metode Analisis	4
BAB II. LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian, Tujuan dan Manfaat Promosi	6
B. Pentingnya Strategi Pelayanan Bagi Badan Usaha	10

Halaman

C. Pelayanan Dan Pengelolaan Hubungan Dengan Nasabah	12
D. Segmentasi Pasar Dan Pasar Sasaran	15
E. Peranan Promosi Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan	21
F. Strategi Promosi	22

BAB

III. PT. BANK DANAMON INDONESIA Tbk

CABANG MEDAN	31
A. Gambaran Umum Perusahaan	31
B. Sistem Dan Prosedur Pelayanan Jasa Perbankan Yang Dijalankan	44
C. Strategi Pelayanan Yang Dijalankan	45
D. Strategi Promosi Yang Diterapkan	48
E. Jenis – Jenis Hadiah Yang Diberikan	51
F. Rencana Dan Realisasi Tabungan	52
G. Rencana Dan Realisasi Biaya Promosi	53
H. Hambatan Yang Dihadapi Dan Usaha Mengatasinya	53

Halaman

BAB	IV. ANALISIS DAN EVALUASI	56
BAB	V. KESIMPULAN DAN SARAN	65
	A. Kesimpulan	65
	B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69