UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MARKETING COMMUNICATIONS & ADVERTISING

Eva Supriyanti Rahayu Ningsih (44311110120)
Implementasi *Personal Selling* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Deposito di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Harmoni Periode Tahun 2015.
Jumlah halaman: xviii + 91 Halaman + Lampiran + Riwayat hidup
Bibliografi: 40 acuan, tahun 1994 - 2015

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi dari keingintahuan mengenai personal selling yang diterapkan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Harmoni khususnya pada produk deposito. Dari latar belakang tersebut peneliti merumuskan masalah yaitu bagaimana implementasi personal selling produk deposito yang dilakukan *Account Officer* dan apa saja kendala yang dihadapi pada penerapan proses personal selling.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persiapan, proses pelaksanaan personal selling serta evaluasi selama periode tahun 2015 yang diterapkan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Harmoni dengan menggunakan landasan teori proses *personal selling* menurut Churchill, Ford dan Walker yang ada di dalam buku yang ditulis oleh Sutisna yaitu Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Harmoni.

Hasil penelitian ini membahas mengenai implementasi *personal selling* yang dilakukan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Harmoni. Proses personal selling dilakukan dengan beberapa tahap yaitu *prospecting for costumers, opening the relationship, qualifiying the prospect, presenting the sales message, closing the sales,* sampai pada tahap *servicing the account*.

Peneliti menyimpulkan bahwa penerapan *personal selling* yang dijalankan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Harmoni sudah berjalan sesuai tahapan, namun belum dijalankan oleh seluruh *Account Officer*. Karena tujuan dari *personal selling* salah satunya untuk membangun hubungan antara pemasar dengan pelanggan dan komunikasi merupakan alatnya.

Kata kunci : **Perbankan, *Bank, Personal Selling,* Nasabah, Deposito.**

http://digilib.mercubuana.ac.id/