

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	.52
Gambar 2 Kegiatan Roleplay Sustomer Service .....	.59
Gambar 3 Tampilan Email Corporate Bank BTN.....	.60
Gambar 4 Contoh Memo Internal BTN Kebon Jeruk .....	.61
Gambar 5 Tampilan Fitur Whatsapp Messenger .....	.62
Gambar 6 Tampilan Whatsapp Grup CS BTN Kebon Jeruk .....	.64
Gambar 7 Informasi Pesan dari Service Quality Unit Head .....	.65
Gambar 8 Contoh Skrip layanan Handling Complain .....	.66
Gambar 9 Informasi Pesan dari Priority Banking Manager.....	.67
Gambar 10 Informasi Pesan dari Service Assurance.....	.68
Gambar 11 Pemanfaatan Whatsapp oleh Customer Service.....	.69
Gambar 12 Tampilan Whatsapp Group Colaborate CS BFSU .....	.70
Gambar 13 Informasi Pesan Oleh Team Leader Branch Funding Sales .....	.71
Gambar 14 Tampilan Whatsapp Group CS BTN Bonjer .....	.72
Gambar 14 Tampilan Whatsapp Group Colaborate CS BFSU .....	.70
Gambar 15 Pemanfaatan Whatsapp group CS BTN Bonjer .....	.73
Gambar 16 Hasil Indeks Layanan Tahun 2017 .....	.75
Gambar 17 Hasil Indeks Layanan Tahun 2018.....	.76

MERCU BUANA