

Nama : Siti Fitria Hasanah
Nim : 44309010072
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Efektivitas Strategi *Personal Selling* dalam Pencapaian Target Transaksi Perbankan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus) di PT Standard Chartered Bank Cabang Msc Jakarta Selatan Periode Januari 2013-Desember 2013
(i-xi) halaman + 89

ABSTRAKSI

Industri perbankan di Indonesia memiliki peran sangat penting, yaitu sebagai penunjang kegiatan roda perekonomian nasional. Standard chartered bank sebagai salah satu perusahaan besar dalam industri perbankan di Indonesia, juga tidak luput menghadapi persaingan sengit dengan bank-bank besar internasional maupun bank-bank besar nasional di Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya dan bersaing di pasar perbankan salah satunya perlu strategi *personal selling* yang tepat yang akan dapat menentukan keberhasilan perusahaan mencapai sasaran strategi perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *personal selling* PT Standard Chartered dalam memasarkan produk *personal loan*. Konsep yang digunakan dalam tinjauan pustaka pada penelitian ini adalah komunikasi sebagai salah satu kegiatan pemasaran, komunikasi antar pribadi, bauran pemasaran, bauran promosi, strategi *personal selling*, serta pengelolaan tenaga penjual.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kualitatif, mendeskripsikan strategi *personal selling* PT Standard Chartered Bank dalam memasarkan produk *personal loan*. Metode yang digunakan yaitu melalui metode studi kasus. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, serta studi pustaka berupa buku-buku, dokumen-dokumen yang berkaitan langsung dengan penelitian. Fokus penelitian ini adalah meneliti atau mencermati tahapan-tahapan strategi *personal selling* yaitu terdiri dari *disigning sales force strategy and structure, recruiting and selecting salespeople, training salespeople, compensating salespeople, supervising salespeople*, dan *evaluating salesforce* termasuk kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Standard Chartered Bank telah melaksanakan tahapan-tahapan strategi *personal selling* dengan baik. Sehingga perusahaan mampu mencapai dan melebihi target transaksi perbankan dan kepuasan nasabah yang di tetapkan untuk periode tahun 2013.