

ABSTRAK

PERANAN *SERVICE EXCELLENT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK MANDIRI TASPEN KANTOR KAS CIAMIS

Oleh:

Leni Indriani Rahayu

NIM. 183404015

Pembimbing :

Hj.Noneng Masitoh,Ir.,M.M

Agi Rosyadi,S.E.,M.M

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui peranan *service excellent* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis. Untuk mencapai keberhasilan praktik kerja maka penulis menggunakan metode *in dept interview* dengan melakukan tatap muka secara langsung pada *customer service* dan 3 orang nasabah serta dengan menggunakan metode *participant observer* untuk memperoleh hasil yang relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis mampu menerapkan strategi-strategi yang sudah ditetapkan untuk menjalankan *service excellent* yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dengan menggunakan konsep dasar pelayanan prima yang terdiri dari *Abilty* (Kemampuan), *Attitude*(Sikap),*Appearance*(Penampilan),*Attention*(Perhatian),*Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab). Hambatan dalam pelaksanaan *service excellent* pada PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis terdiri dari hambatan yang disebabkan oleh pihak-pihak dari luar bank yakni hambatan yang datang dari nasabah dan hambatan yang disebabkan oleh pihak-pihak dari dalam bank itu sendiri. Setiap hambatan yang dihadapi oleh PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis selalu dapat diatasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peranan *service excellent* di PT.Bank Mandiri Taspen Kantor Kas Ciamis yang dilakukan oleh karyawan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penulis memberikan saran agar lebih ditingkatkan kembali kualitas pelayanan terhadap nasabah supaya nasabah selalu puas dengan setiap pelayanan.

Kata kunci : Peranan,*Service Excellent*, Kepuasan.