

ABSTRAK

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA- TASIKMALAYA

Oleh :

**Dicky Alfarizie
163404017**

Pembimbing:

**Hj. Noneng Masitoh
Dedeh Sri Sudaryanti**

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan untuk mengetahui peranan *customer service* terhadap nasabah PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya serta pelayanan yang diberikan *customer service* terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu menggunakan metode kualitatif diantaranya melakukan pengamatan langsung dan wawancara secara mendalam terhadap pegawai Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Singaparna serta melakukan studi kepustakaan . Hasil penelitian membahas mengenai peningkatan pelayanan yang diberikan *customer service* dalam menghadapi masalah yang mengakibatkan ketidakpuasan nasabah serta strategi yang digunakan oleh *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna-Tasikmalaya. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan ketiaktepuasan pelayanan *customer service* terhadap nasabah, akan tetapi faktor penyebab ketidakpuasan nasabah tersebut bisa terjadi dari nasabah itu sendiri, seperti kurangnya pengetahuan, masalah administratif hingga masalah yang menyangkut operasional Perbankan dan kurangnya intensitas berhubungan dengan bank.

Kata Kunci : peranan, *customer service*, pelayanan, bank