

## **ABSTRAK**

Standar Penilaian kinerja Customer Service  
Di PT. Bank BNI (Persero) KCP Pangandaran

**Oleh :**

**Asep Gelar Purnama  
173404129**

**Dibawah Bimbingan :**

**Yuyun Yuniasih, S.E., M.S.i.  
Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar penelitian kinerja *customer service* di PT Bank BNI (Persero) KCP Pangandaran. Untuk mengungkap persoalan tersebut secara mendalam, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan data. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan di bahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa standar penilaian kinerja *customer service* di PT Bank BNI (Persero) KCP Pangandaran yaitu memberikan informasi dengan menggunakan Standar Operasional Prosedur. Berdasarkan penelitian ini memperoleh hasil penelitian yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Di PT Bank BNI KCP Pangandaran adalah terbagi menjadi dua, yaitu tampilan standar operasional prosedur (SOP) saat melakukan pelayanan kepada nasabah dalam menghadapi pertanyaan dan permasalahan nasabah selanjutnya persentase kepuasan pelanggan dengan layanan *Customer Service* khususnya Di PT. Bank BNI (Persero) KCP Pangandaran

Kata Kunci : *Customer Service*, Standar Operating Procedure (SOP)