

ABSTRAK

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai jenis usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan jika dalam kegiatan itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pemasaran atau pelanggan. Pelayanan sangat penting bagi perkembangan setiap perusahaan, termasuk badan usaha perbankan karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang ada didalamnya. Untuk itu penelitian ini bertujuan mengetahui bentuk pelayanan *Customer Service*, faktor yang mempengaruhi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan di PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian lapangan. Sumber data atau dokumen dikumpulkan secara langsung melalui wawancara mengenai Tinjauan Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung. *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi atau bank yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya, adapun tugas *customer service* ialah memberikan pelayanan dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung, serta Faktor-Faktor yang mempengaruhi *Customer Service* dalam meningkatkan Pelayanan pada PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Customer Service

ABSTRACK

Service is the key to success in various types of business or service activities. Its role will be bigger and decisive if in these activities there is competence in trying to win marketing or customers. Service is very important for the development of every company, including banking business entities because services are closely related to the human resources in it. For this reason, this study aims to determine the form of Customer Service service, the factors that influence Customer Service in improving services in PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya. This research is a qualitative research with field research methods. Sources of data or documents are collected directly through interviews regarding the Review of Customer Service Service Strategies in improving Customer Satisfaction on PT. Bank Jabar Banten KCP Lodaya bandung. Customer Service is a part of an organizational unit or bank that is able to handle the needs of its customers, while the task of customer service is to provide services and build good relationships with customers. The purpose of this study is to determine the strategy of customer service in increasing customer satisfaction at PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung as well as Factors that influence Customer Service in improving services to customers PT. Bank Jabar Banten (BJB) KCP Lodaya Bandung

Keyword : Strategy, Customer Service