

## **ABSTRACT**

### **THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY AT PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK SUPPORTING BRANCH OFFICES SILIWANGI UNIVERSITY TASIKMALAYA**

Oleh :

**SILVI NOOR APRILIA**

NPM 203404085

*Guidance I* : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

*Guidance II* : Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M.

*The purpose of this study was to determine the role of customer service in increasing customer loyalty at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sub-branch Office of Siliwangi University, Tasikmalaya. The research method used in this study is a qualitative descriptive method with data collection techniques, in-depth interviews and direct observation. The results of the study show that customer service plays an important role in banks, namely serving customers and providing information using SOP (Standard Operating Procedures). Customer service also plays a role in attracting new customers and retaining old customers by maintaining smooth communication and always maintaining friendly relations with customers so that customers remain loyal. Obstacles to customer service in increasing customer loyalty are disturbances in the banking system and angry customers. To overcome this, customer service must provide direction and understanding to customers.*

*Keywords: Role, Customer Service, Loyalty, Customer Service*

## **ABSTRAK**

### **PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS SILIWANGI TASIKMALAYA**

Oleh :

**SILVI NOOR APRILIA**

NPM 203404085

Pembimbing I : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir.,M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data, wawancara mendalam dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* berperan penting dalam bank yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi dengan menggunakan SOP (Standar Oprasional Prosedur). *Customer service* juga berperan untuk menarik nasabah baru, dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah agar nasabah tetap setia. Hambatan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu adanya gangguan pada sistem perbankan dan nasabah yang marah-marah kemudian untuk mengatasi hal tersebut *customer service* harus memberi arahan serta pengertian kepada nasabah.

Kata Kunci : Peranan, *Customer Service*, Loyalitas, Nasabah, Bank