

ABSTRACT

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN INCREASING CUSTOMER
LOYALTY IN PT. WEST JAVA AND BANTEN REGIONAL
DEVELOPMENT BANK, TBK. BRANCH OFFICE
INDIHIANG MAID TASIKMALAYA**

By:

MUHAMMAD IRSAL ASIF SHIHABUDIN

NPM. 213404039

Guide I : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

Guide II : Mira Rahmawati, S.P., M.M.

The purpose of this research is to determine the magnitude of the Role of Customer Service In Increasing Customer Loyalty In PT. West Java And Banten Regional Development Bank, Tbk. Branch Office Indihiang Maid Tasikmalaya, to support this final assignment research, accurate data is needed, the research approach used is a qualitative approach with descriptive methods, the type of data used is qualitative data with primary and secondary data sources. Meanwhile, the data collection technique used was the in-depth interview method and direct observation to obtain information regarding the Role Of Customer Service In Increasing Customer Loyalty, the observations made were directly involved with activities at PT. West Java And Banten Regional Development Bank, Tbk. Branch Office Indihiang Maid Tasikmalaya, and literature studies which collect data from data that is relevant to the problem to be researched, such as: books, journals, articles and previous researchers. From the results of the research that has been carried out, the results are: The role of customer service at PT. West Java and Banten Regional Development Bank, Tbk. Indihiang Tasikmalaya Sub-Branch Office, namely maintaining old customers to remain loyal through fostering closer relationships with customers and increasing the number of customer service and providing services that can satisfy customers, namely with service excellence.

Keyword: Role, Customer Service, Customer Loyalty.

ABSTRAK

**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN
DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU
INDIHIANG TASIKMALAYA**

Oleh:

MUHAMMAD IRSAL ASIF SHIHABUDIN

NPM. 213404039

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

Pembimbing II : Mira Rahmawati, S.P., M.M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui besarnya peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya, untuk menunjang penelitian Tugas Akhir ini dibutuhkan data yang akurat, pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan metode wawancara mendalam dan melakukan observasi secara langsung untuk memperoleh informasi mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah, observasi yang dilakukan terlibat langsung dengan kegiatan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya, dan studi pustaka yang pengumpulan datanya dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti, seperti: buku, jurnal, artikel, dan peneliti terdahulu. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di dapatkan hasil bahwa peran *customer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya yaitu mempertahankan nasabah lama agar tetap setia melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah, menambah jumlah *customer service* dan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah yaitu dengan *service excellence*.

Kata Kunci: Peran, *Customer Service*, Loyalitas.