

ABSTRACT

**ANALYSIS OF SERVICE EXCELLENT BY CUSTOMER
SERVICE AT PT. BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) Tbk. CIKURUBUK TASIKMALAYA SUB-
BRANCH OFFICE**

By:

Aldira Rahman Juliansyah

NPM 213404017

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

Guidance II : Wilman San Marino S.E., M.M.

The aim of this research is to determine the implementation of excellent service carried out by Customer Service at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cikurubuk Tasikmalaya Sub-Branch Office. The research method used in this research is a qualitative descriptive method with primary and secondary data collection, data collection techniques namely field studies (direct observation and in-depth interviews) and literature studies (books or journals from previous research). Based on the results of this research, it shows that customer service at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. The Cikurubuk Tasikmalaya Sub-Branch Office has been able to carry out its duties as customer service by providing excellent service in accordance with the excellent service concept, namely A6 which consists of (Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action and Accountability). Implementing excellent service by customer service is very important for customers, because customers will get a good impression from the service provided by customer service, and will increase customer interest in the company.

Keywords: Excellent Service, Customer Service, Bank

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PRIMA OLEH *CUSTOMER SERVICE* DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK TASIKMALAYA

Oleh:

Aldira Rahman Juliansyah

NPM 213404017

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

Pembimbing II : Wilman San Marino S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan pelayanan prima yang dilaksanakan oleh *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yaitu dengan studi lapangan observasi langsung dan wawancara mendalam dan studi kepustakaan (buku atau jurnal dari penelitian terdahulu). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan *customer service* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya telah mampu melaksanakan tugasnya sebagai *customer service* dengan memberikan pelayanan prima sesuai dengan konsep pelayanan prima yaitu A6 yang terdiri dari (*Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action* dan *Accounttability*). Penerapan pelayanan prima oleh *customer service* menjadi hal yang sangat penting bagi nasabah, karena nasabah akan mendapatkan kesan yang baik dari pemberian jasa yang dilakukan oleh *customer service*, dan akan meningkatkan minat nasabah terhadap perusahaan.

Kata kunci: Pelayanan prima, *Customer Service*, dan Bank