

ABSTRAK

PENERAPAN *SERVICE EXCELLENT* DALAM PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU KAWALI

Oleh:

Ferry Andriana Asyarif

213404087

Pembimbing I : Agi Rosyadi

Pembimbing II : Mira Rahmawati

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan *service excellent* dalam pelayanan *customer service* di Pt. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali dan bagaimana implementasi standar *service excellent* terhadap pelayanan yang sebenarnya terjadi serta apa saja kendala yang ada ketika melaksanakan *service excellent* dalam pelayanan *customer service*. Pendekatan penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari observasi dan hasil wawancara langsung dengan pegawai bank BNI Kantor Cabang Pembantu Kawali. Berdasarkan hasil penelitian bahwa PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kawali dalam menerapkan *service excellent* memiliki standar layanan yaitu *ability, attitude, appearance, attention, action, dan accountability* yang mampu memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga muncul rasa keterikatan antara nasabah dengan Bank kemudian tercipta sebuah loyalitas nasabah kepada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kawali.

Kata Kunci: Bank, *Service excellent*, *Customer Service*