

ABSTRACT***THE ROLE OF CUTOMER SERVICE IN INCREASING CUSTOMER LOYALITY AT PT. BANK BRI (PERSERO) Tbk. GUNUNG PERENG TASIKMALAYA UNIT.***

By:

Firman Ihsaan Nuryoni
NPM. 213404045

Guide I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E.,M.Si
Guide II : Dede Arif Rahmani, S.Pd.,M.M

This research aims to examine the role of Customer Service in increasing cutomer loyalty at PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.Unit Gunung Pereng,Tasikmalaya City. Customer Service is a bridge between customers and the Bank, which is rwsponsible for providing quality, friendly and professional service,Customer service also plays a role in attracting new customers and retaining old customer by maintaining smooth communication and always maintaining relationships with cuostomers. In this way, customer service can increase customer stasfaction and loyalty wich are important factors in the community of the banks business. It is hoped that this research can countrybute to the development of customer service theory and practice in the banking sector .

Keywords: Customer service, increasung Customer Loyalty,Bank

ABSTRAK**PERAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK BRI
(PERSERO) Tbk. UNIT GUNUNG PERENG TASIKMALAYA**

Oleh:

**Firman Ihsaan Nuryoni
NPM. 213404045**

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E.,M.Si.
Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.Pd.,M.M.

Tujuan penelitian ini yaitu mengkaji peran *Customer Service* dalam meningkatkan Loyalitas nasabah pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.Unit Gunung Pereng Tasikmalaua.*Customer Service* ialah jembatan penghubung antara nasabah dengan bank, yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, ramah, dan profesional. *Customer Service* juga berperan untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama dengan cara menjaga komunikasi tetap lancar serta selalu menjaga silaturahmi dengan nasabah. Dengan demikian, *Customer service* dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, yang merupakan faktor penting dalam keberlangsungan bisnis bank. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik *Costumer Service* dalam bidang Perbankan.

Kata kunci: *Costumer Service*, Meningkatkan Loyalitas Nasabah, Bank.