

**ABSTRAK**  
**PROSEDUR *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI  
*HANDLING COMPLAINT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN  
NASABAH DI BNI KCP PANGANDARAN**

Oleh:

**Triana Alfina Damayanti**

NIM 193404055

Pembimbing I : Dedeh Sudaryanti S.E., M.Si.

Pembimbing II : Agi Rosyadi S.E., M.M

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tentang prosedur *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi kepustakaan. Berdasarkan hasil penelitian pada PT Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran dapat disimpulkan bahwa setiap perbankan harus mempunyai cara bagaimana menyelesaikan komplain nasabah. Dalam mengatasi *handling complaint* pada PT Bank Negara Indonesia Pangandaran mempunyai prosedur dalam menangani keluhan atau *handling complaint* nasabah agar tetap loyal pada perusahaan. Dalam penyelesaiannya mengalami hambatan yaitu terjadinya sistem kepada nasabah yang bersangkutan atas terhambatnya proses transaksi. Maka dari itu PT bank Negara Indonesia KCP Pangandaran mempunyai solusinya yaitu petugas akan melayani nasabah secara manual terlebih dahulu dengan sigap dan cepat agar nasabah tetap merasa nyaman walaupun terjadinya *trouble* pada sistem.

Kata Kunci : Prosedur, Bank, *Customer Service*, *Handling Complaint*