

ABSTRACT

ROLE OF THE FRONTLINER IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY PT. BANK BJB KCP YANTAP KABUPATEN. GARUT

By:

**MUHAMMAD IHSAN FAUZAN
NPM. 203404114**

Guidance I : Ir. Hj. Noneng Masitoh, M.M.
Guidance II : Dedeh Sri Sudaryanti, SP., M.M.

The purpose of this study is to find out how far the role of a frontliner officer plays in increasing customer loyalty at PT. West Java Regional Development Bank and Banten TBK. Yantap Sub-Branch Office, Garut Regency, as well as the obstacles found and how to solve them. Techniques in collecting data in this study, the authors used in-depth interviews with one of the West and Banten Regional Development Bank employees at the Yantap District Sub-Branch Office. Garut to get information about the role of frontliners and make in-depth observations. The results of this study indicate that the role of the frontliner is a very important element and is the front line that directly deals with customers and prospective customers. The conclusion that can be obtained in this study is how the role of frontliners in increasing customer loyalty, the authors also provide advice to PT. West Java and Banten Regional Development Bank Yantap Sub-Branch Office, Garut Regency. In order to be able to quickly deal with various kinds of obstacles that exist in the field.

Keywords: Role, Frontliner, Customer Loyalty, Bank

ABSTRAK

PERANAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI PT. BANK BJB KCP YANTAP KABUPATEN. GARUT

Oleh:
Muhammaf Ihsan Fauzan
NPM. 203404114

Pembimbing I : Ir. Hj. Noneng Masitoh, M.M.
Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti, SP., M.M.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana peranan seorang petugas *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas Nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten TBK. Kantor Cabang Pembantu Yantap Kabupaten Garut, Serta hambatan yang ditemukan dan cara penyelesaiannya. Teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara mendalam dengan salah satu pegawai Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Yantap Kabupaten. Garut untuk mendapatkan informasi mengenai peran *frontliner* dan melakukan observasi mendalam. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran *frontliner* merupakan elemen yang sangat penting dan menjadi barisan paling depan yang langsung berhadapan dengan nasabah dan calon nasabah. Kesimpulan yang di dapat dalam penelitian ini adalah bagaimana peran *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah, penulis juga memberikan saran kepada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Yantap Kab Garut. Agar bisa cepat menangani berbagai macam kendala yang terdapat di lapangan.

Kata kunci: Peranan, *Frontliner*, Loyalitas Nasabah, Bank