

ABSTRAK

OPTIMALISASI STRATEGI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* PADA LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

SITI NUR SASI SABIN

NPM 223404204

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

Peneliti ini bertujuan mengkaji optimalisasi strategi *Customer Relationship Management (CRM)* Pada Layanan *Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya. Strategi CRM menggabungkan keahlian manusia, proses, dan teknologi untuk memperkuat hubungan dengan nasabah di tengah persaingan antar bank. Tim *customer service* dilatih untuk memahami kebutuhan nasabah, merespons dengan cepat dan memberikan layanan yang lebih personal. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian lapangan dan observasi langsung melalui teknik wawancara mendalam dan sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi CRM berdampak positif memberikan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat loyalitas nasabah dan mendukung perusahaan secara keseluruhan.

Kata Kunci: *Strategi, Customer Relationship Management (CRM). Layanan Customer Service, Nasabah*