

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN, Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU RAJAPOLAH KABUPATEN TASIKMALAYA

Oleh:

Hagi Nugraha

NPM 223404062

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryati, S.E., M.Si., CFRM.

Pembimbing II : Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, khususnya di Kantor Cabang Pembantu Rajapolah. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial untuk mempertahankan dan menarik nasabah. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan triangulasi, meliputi wawancara mendalam, observasi, dan analisis data dari *Marketing Research Indonesia* (MRI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja *customer service* memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan nasabah, dengan skor evaluasi mencapai 97,56%. Namun, terdapat beberapa hambatan yang perlu diatasi, seperti kurangnya informasi yang diberikan kepada nasabah dan waktu tunggu yang lebih lama. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi staf *customer service*, penerapan teknologi yang tepat untuk mempercepat proses layanan, serta pengumpulan umpan balik dari nasabah secara berkala untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, diharapkan kinerja *customer service* dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan nasabah dan mendukung pertumbuhan bank di masa depan.

Kata Kunci: Kinerja *Customer service*, Pelayanan Nasabah, Bank Pembangunan

Daerah, Kepuasan Nasabah, Triangulasi.

ABSTRACT

Analysis of Customer service Performance in Enhancing Customer Satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., Rajapolah Sub-Branch, Tasikmalaya Regency

By:

Hagi Nugraha

NPM 223404062

Guide I : Dedeh Sri Sudaryati, S.E., M.Si., CFRM.

Guide II : Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut.,M.M.

This research aims to analyze the performance of customer service in enhancing service delivery to customers at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, specifically at the Rajapolah Sub-Branch Office. In the context of increasingly fierce competition in the banking industry, service quality has become a crucial factor in retaining and attracting customers. The methodology employed is qualitative descriptive with a triangulation approach, which includes in-depth interviews, observations, and data analysis from Marketing Research Indonesia (MRI). The findings indicate that customer service performance have a big impact on customer satisfaction, with an evaluation score reaching 97.56%. However, several obstacles need to be addressed, such as the lack of information provided to customers and longer waiting times. This study recommends enhancing training for customer service staff, implementing appropriate technology to expedite service processes, and regularly collecting feedback from customers to improve service quality. Thus, it is expected that customer service performance can continue to be improved to meet customer expectations and support the bank's growth in the future.

Keywords: Customer service Performance, Customer service, Regional Development Bank, Customer Satisfaction, Triangulation.