

ABSTRAK

NABILA RODIYAH, NPM. 19650001, PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* GUNA MENINGKATKAN KINERJA DAN MUTU PELAYANAN PENGHIMPUNAN DANA PIHAK KETIGA PADA PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA. Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. Pembimbing (2) Slamet Tedy Siswoyo, S.E., M.E.I.

Service excellence adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Penerapan *Service Excellence* Guna Meningkatkan Kualitas dan Mutu Pelayanan Penghimpunan Dana Pihak Ke Tiga Pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan data sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan disajikan dengan menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan ini dapat disimpulkan bahwa *service excellence* untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan penghimpunan dana pihak ke tiga pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA telah sesuai dengan teori dan penerapan yang ada di lapangan dalam memberikan *service excellence* kepada para nasabah seperti halnya berbicara dengan sopan dan santun, berpenampilan yang baik serta memberitahu kelebihan dan kekurangan setiap produk-produk yang ada pada PT. BANK LAMPUNG KCP PULUNG KENCANA kepada nasabah.

Kata Kunci : Penerapan, *Service excellence*, Penghimpunan Dana Pihak Ke Tiga