

ABSTRAK

Safira, Nadila Ayu. 2023. Efektivitas Bimbingan Dan Konseling Dalam Layanan Kepuasan Pelanggan (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk). Skripsi. Program Studi Bimbingan dan Konseling, FKIP Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Hadi Pranoto, M.Pd. (2) Agus Wibowo, M.Pd

Fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan dengan indikator tercapainya intensi, kapabilitas adaptasi, kepuasan kerja, dan komitmen. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif subjek data adalah *front liner* pada Bank BNI Lampung. Analisis pada penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*, pengujian keabsahan data dilakukan dengan cara trigulasi metode. Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Tercapainya intensi sudah efektif, karena karena meningkatnya loyalitas para pegawai dalam melayani pelanggan. Kapabilitas adaptasi terselesaikan dengan baik terlihat dari kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugas bersama anggota lainnya. Kepuasan kerja dalam menjalankan tugas maupun tanggung jawab sudah meningkat, dikarenakan kesadaran pegawai dengan adanya ilmu bimbingan dan konseling yang dimilikinya. Komitmen sudah efektif karena pegawai selalu mengusahakan kenyamanan pelanggan melalui layanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Efektivitas BK, Layanan Kepuasan Pelanggan*

Abstract

Safira, Nadila Ayu. 2023. Effectiveness of Guidance and Counseling in Customer Satisfaction Services (at Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk). Thesis. Guidance and Counseling Study Program, FKIP Muhammadiyah Metro University. Supervisor (1) Hadi Pranoto, M.Pd. (2) Agus Wibowo, M.Pd

The focus of this research is the effectiveness of guidance and counseling in customer satisfaction services with indicators of achieving intentions, adaptability, job satisfaction and commitment. This type of research is descriptive qualitative. The data subject is a front liner at Bank BNI Lampung. The analysis in this research uses the Miles and Huberman model, namely data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Testing the validity of the data is carried out using the triangulation method. The conclusion of this research shows that the achievement of intentions has been effective, due to the increased loyalty of employees in serving customers. The ability to adapt well can be seen from the ability of employees to carry out their duties together with other members. Job satisfaction in carrying out duties and responsibilities has increased, due to employee awareness of the knowledge of guidance and counseling they possess. Commitment is effective because employees always strive for customer comfort through the services provided.

Keywords: BK Effectiveness, Customer Satisfaction Service