

ABSTRAK

Windi Anggraini, 18650008 Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya, Tugas Akhir, Jurusan D-III Program Studi Perbankan Dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, pembimbing (1) Karnila Ali, B.BUS., M.P.A. Pembimbing (2) Jati Imantoro, S.E.,M.E.Sy.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja peranan *customer service* pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya dan mengetahui bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara langsung dan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya.

Berdasarkan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode wawancara bahwa peranan *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sangatlah baik, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara dan penyebaran angket kuesioner yang telah dilakukan yaitu mayoritas nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service pada Bank Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya. Dengan begitu kualitas pelayanan *customer service* yang sudah baik dapat ditingkatkan lagi agar nasabah tetap puas.

Kata kunci : Peranan Customer Service, Pelayanan Prima, Kualitas Pelayanan.