

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “**Peranan *Customer Service* Dalam Pemberian Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Surabaya Kedungdoro**” ini ditulis oleh Maria Ulfa, NIM 126401203133, dengan pembimbing Dr. Muhamad Aswad, M.A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Pelayanan dan produk adalah faktor utama dalam mendukung keberhasilan sebuah bank. Pelayanan yang baik akan berdampak kepada citra bank, setiap nasabah tentu akan senang jika dilayani dengan baik. Keramahan dan sopan santun serta selalu tersenyum merupakan sikap yang harus dimiliki pegawai perbankan terutama yang berada di garda depan. Tercapainya suatu kepuasan nasabah maupun calon nasabah dapat dilakukan dengan memberikan suatu informasi yang jelas dan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga melampaui harapan nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara secara mendalam dengan 2 pegawai Bank Syariah Indonesia dan 10 nasabah.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Kedungdoro dapat memberikan kepuasan sehingga melampaui harapan nasabah. Hal tersebut ditunjukkan melalui 5 (lima) faktor yaitu, *Reliability* (kehandalan) berupa pelayanan yang cepat dan tepat. *Responsiveness* (daya tanggap) respon yang cepat dan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. *Assurance* (jaminan) berupa pelayanan yang sopan dan mampu memberikan rasa aman dan percaya kepada bank. *Empaty* (empati) memberikan perhatian secara individual, sehingga nasabah merasa dihargai. *Tangible* (bukti fisik) terdiri dari fasilitas ruang tunggu, tempat helm, tempat payung, tempat charger handphone dan wifi gratis bagi nasabah.

Kata kunci : Customer Service, Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Thesis with the title “The Role of Customer Service in Providing Services to Increase Customer Satisfaction at BSI KCP Surabaya Kedungdoro” was written by Maria Ulfa, NIM 126401203133, with the supervisor Dr. Muhamad Aswad, M.A..

This study aims to determine the role of customer service in increasing customer satisfaction. Services and products are the main factors in supporting the success of a bank. Good service will have an impact on the image of the bank, every customer will certainly be happy if served well. Friendliness and courtesy and always smiling are attitudes that banking employees must have, especially those at the front line. Achieving a customer or prospective customer satisfaction can be done by providing clear information and providing the best service so that it exceeds customer expectations.

The method used in this research is qualitative research method and descriptive research type. Data collection techniques were carried out by observation, documentation and in-depth interviews with 2 Bank Syariah Indonesia employees and 10 customers.

The results showed that the services of Bank Syariah Indonesia KCP Surabaya Kedungdoro can provide satisfaction so that it exceeds customer expectations. This is shown through 5 (five) factors, namely, Reliability in the form of fast and precise service. Responsiveness (responsiveness) quick response and to problems faced by customers. Assurance (guarantee) in the form of polite service and being able to provide a sense of security and trust in the bank. Empaty (empathy) provides individualized attention, so that customers feel valued. Tangible (physical evidence) consists of waiting room facilities, helmet holders, umbrella holders, cellphone charger holders and free wifi for customers.

Keywords : Customer Service, Services, Customer Satisfaction