

**TINJAUAN KUALITAS PENILAIAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK BJB
TERUSAN KOPO BANDUNG**

Oleh :

Septiolin Afina Vista

ABSTRAK

Dalam dunia perbankan sangatlah dibutuhkan pelayanan jasa yang benar-benar bisa memberikan pelayanan yang memuaskan. Ini dapat diartikan bahwa setiap lembaga perbankan perlu menciptakan suatu pelayanan yang prima. Pelayanan tersebut adalah satunya diberikan oleh *customer service* yang sesuai dengan tugas dan fungsinya. Metode pendekatan yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Untuk pengumpulan data yaitu menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan yang mencakup observasi langsung dan wawancara. Hasil studi menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan *customer service* di Bank BJB KCP Terusan Kopo Bandung telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Meskipun terkadang ada hambatan yang terjadi pada saat pelayanan, tetapi petugas *customer service* dapat menanganinya dengan baik, karena pihak bank selalu mempunyai solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

Kata Kunci: Pelayanan, *Customer Service*

***QUALITY REVIEW OF CUSTOMER SERVICE ASSESSMENT AT BANK BJB
TERUSAN KOPO BANDUNG***

By :

Septiolin Afina Vista

ABSTRACT

In the banking industry, service quality is very important to ensure customer satisfaction. Therefore, every banking institution must focus on developing superior services. One of the crucial components in this case is the service provided by Customer service, which must be in accordance with its roles and responsibilities. The method applied in this final assignment is a descriptive approach. Data collection was carried out through literature studies and field studies which included direct observation and interviews. The findings from the research show that Bank BJB KCP Terusan Kopo Bandung has implemented customer service well in accordance with established standards. Even though sometimes there are obstacles in the service process, Customer service officers are able to overcome them well because the bank always has the right solution to resolve these problems.

Keywords : Service, Customer Service