

ABSTRAK

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN *SERVICE EXCELLENT* TERHADAP NASABAH DI PT BANK LAMPUNG KANTOR PUSAT

Oleh

PUTRI AQEELA

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang pelayanan atau jasa melalui simpanan atau peminjaman uang. Maka dari itu, bank harus memberikan pelayanan yang nyaman dan aman atau biasa disebut pelayanan prima atau *service excellent* sehingga dapat membangun kepercayaan nasabah terhadap bank. Oleh karena itu setiap bank memiliki *customer service* yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik karena ia akan menjadi jembatan penghubung antara bank dengan nasabah.

Tujuan Laporan Akhir ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan *service excellent* terhadap nasabah di PT Bank Lampung Kantor Pusat. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan penulis menggunakan metode wawancara kepada pihak perusahaan dan juga nasabah, serta menggunakan metode studi pustaka yaitu mengumpulkan berbagai teori dan literatur dari buku maupun internet yang mendukung penulisan laporan akhir ini.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa pelayanan prima atau *service excellent* yang diberikan oleh *customer service* PT Bank Lampung Kantor Pusat telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah.

Kata Kunci: Peran, *customer service*, *service excellent*