

Adhi Panji Satria (44210110110), STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH KCP JATIASIH DALAM PENANGANAN KELUHAN NASABAH, 74 Halaman, 23 Halaman Lampiran, 24 Buku daftar pustaka, Tahun buku 1981 – 2009, Skripsi, Februari 2013

Penelitian ini Berjudul “Strategi Komunikasi *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih dalam Penanganan Keluhan Nasabah”. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisa secara rinci proses-proses Strategi Komunikasi *Customer Service* yang digunakan Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih dalam penanganan keluhan nasabahnya.

Konsep dari penelitian ini adalah strategi Komunikasi, Public Relations, dan Customer Service. Fokus Penelitian ini adalah usaha untuk mengetahui dan memahami bagaimana Strategi Komunikasi Customer Service dalam menangani keluhan nasabah yang meliputi beberapa pertanyaan yang akan dicari jawabannya

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif Kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah mandiri KCP Jatiasih. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi Komunikasi yang digunakan *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP jatiasih dalam penanganan keluhan nasabah yaitu dengan cara kooperatif terhadap nasabah. *Customer Service* bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih memberikan pelayanan yang baik dan memprioritaskan penanganan sesegera mungkin terhadap keluhan nasabah dengan cara menanggapi keluhan serta mengatasi semua permasalahan yang diajukan pelanggan berdasarkan keluhannya.

Kata Kunci : Strategi, *Customer Service*, Keluhan Nasabah

Adhi Panji Satria (44210110110), *THE COMMUNICATION STRATEGY OF CUSTOMER SERVICE BANK SYARIAH MANDIRI KCP JATIASIH IN RESPONDING TO THE CUSTOMER COMPLAINTS*, 74 Page, 23 Attachment Page, 24 Book Refence, Years of the Book 1981 – 2009, Essay, Februari 2013

This research study is entitled “The Communication Strategy Of Customer Service Bank Syariah Mandiri KCP jatiasih in Responding to the Customer Complaints”. The objectives of this study are describe and to analyze in detail about the Communication Strategy of Customer Service in used by Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih in handling their customers complaints

Concept this Research is Communications Strategy, Public Relations, and Customer Service. Focus this research is how to know and understand communications strategy use at customer Sevice in responding to the Customer complains with any questions to get the answer.

The methodology used in this research study is descriptive-qualitative metod. This research study was actually done by Bank Syariah mandiri KCP Jatiasih. The techniques of data collection used were interview, observation, and literature study.

The Result of this research study shows that strategy used by Bank Syariah mandiri KCP Jatiasih in handling the Customer complaints was by being cooperative to the Customer. The Customer Service in Bank Syariah Mandiri KCP Jatiasih gave a good service and prioritized the handle of customers complaints immediately by responding and solving all the problems pointed by customers, based on their complaints.

Keyword : Strategy, Customer Service, Customer Complaints