



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Ane Kharisma Hidayat
44214110109

Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Di PT Bank Maybank Indonesia Tbk Cabang Ketapang Indah
Bibliografi : 5 Bab 69 halaman + Lampiran + 21 Buku + 6 Internet

ABSTRAK

Pelaksanaan pelayanan *customer service* yang baik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan akan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan pihak perbankan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan bank untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan nasabah. PT Bank Maybank Indonesia Cabang Ketapang Indah juga berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan jasa *customer service* yang memiliki kompetensi komunikasi yang baik untuk dapat bersaing di industri jasa perbankan.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu komunikasi, *public relation*, *customer service*, kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Konsep – konsep tersebut yang membantu peneliti menganalisa penelitian yang dilakukan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan adalah studi deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada narasumber. Dimana narasumbernya adalah 1 orang *service manager*, 1 orang *customer service* dan 2 orang nasabah Maybank Cabang Ketapang Indah.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa nasabah sudah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan customer service. Dan customer service sudah mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga nasabah datang kembali dan merekomendasikan kepada keluarga atau teman dengan demikian dapat disimpulkan pelayanan yang diberikan *customer service* dapat meningkatkan citra perusahaan di Mayabank Cabang Ketapang Indah.