



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Advertising & Marketing Communication  
Rohmah Hidayah  
44316110045

Strategi Pelayanan Customer Service dalam menangani komplain nasabah pada  
Salahsatu BankSwasta Nasional di KP Sudirman Tahun 2018  
Bibliografi : 5 Bab 125 hal + Lampiran + 34 Buku + 9 Internet

### **ABSTRAK**

Persaingan yang sangat ketat dalam dunia bisnis jasa perbankan membuat setiap perusahaan ingin mempertahankan keberadaannya di nasabah agar bertahan dan memperluas pangsa pasar. Untuk dapat memasuki pangsa pasar dan mempertahankan nasabah, maka perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan meningkatkan pelayanan. Seperti halnya yang dilakukan oleh Perusahaan. Perusahaan mampu melakukan strategi Pelayanan pada Customer Service dalam menangani keluhan nasabah. Hal tersebut tentunya dapat menjaga hubungan baik dengan nasabah dan dapat mempertahankan nasabah.

Peneliti menggunakan teori dalam bukunya Fandy Tjiptono Service Management Mewujudkan Layanan Prima yang meliputi proses penanganan keluhan. Hal yang dijelaskan adalah mengenai strategi pelayanan yang dilakukan perusahaan dalam menangani komplain nasabah.

Penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan paradigma Konstruktivis. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Teknik pengumpulan datanya melalui wawancara secara mendalam.

Kesimpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan adalah strategi penanganan keluhan yang efektif. Pelayanan yang dilakukan Customer Service dalam menangani keluhan nasabah memperhatikan aspek-aspek pelayanan, proses penanganan keluhan serta aspek-aspek penanganan keluhan. Untuk strategi dan pelayanan yang dilakukan sudah dinilai baik.

**Kata kunci : Strategi Pelayanan, Customer Service, Keluhan**



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Advertising & Marketing Communication  
Rohmah Hidayah  
44316110045

Strategi Pelayanan Customer Service dalam menangani komplain nasabah pada  
Salahsatu Bank Swasta Nasional di KP Sudirman Tahun 2018  
Bibliografi : 5 Bab 123 hal + Lampiran + 34 Buku + 9 Internet

### ABSTRACT

Very tight competition in the world of banking services business makes every company want to maintain its presence in customers to survive and expand market share. To be able to enter market share and retain customers, the company is required to meet customer needs by improving services. Like the thing done by Bank. Bank is able to carry out a strategy of serving Customer Service in handling customer complaints. This certainly can maintain good relationships with customers and can retain customers.

The researcher used the theory in his book Fandy Tjiptono Service Management Realizing Excellent Service which includes the process of handling complaints. The thing that is explained is about the service strategy that the company does in handling customer complaints.

This research is qualitative using the Constructivist paradigm. The researcher used qualitative research that produced descriptive data. The technique of collecting data through in-depth interviews.

The conclusions from the results of this study indicate that the strategy used is an effective complaint handling strategy. Services performed by Customer Service in handling customer complaints pay attention to service aspects, complaint handling processes and aspects of handling complaints. For the strategies and services performed, they have been considered good.

**Keywords: Service Strategy, Customer Service, Complaints**