

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK
CENTRAL ASIA (BCA) KCP PALMERAH BARAT**

**IMPLEMENTATION OF *CUSTOMER SERVICE* TO
INCREASE CUSTOMER SATISFACTION AT BANK
CENTRAL ASIA (BCA) KCP PALMERAH BARAT**

**MERRY EKA PRATIWI
8223097597**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JAKARTA
2013**

ABSTRAK

MERRY EKA PRATIWI. 2012. 8223097597. Implementasi *Customer Service* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya Ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* Bank Central Asia (KCP) Palmerah Barat terhadap kepuasan nasabahnya. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisis deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka dan wawancara.

Dari hasil penulisan dapat diketahui bahwa *Customer Service* mempunyai peranan penting terhadap kepuasan nasabah. *Customer Service* yang baik tentu akan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabah.

Kata Kunci : *Customer Service*, kepuasan nasabah

ABSTRACT

MERRY PRATIWI EKA. 2012. 8223097597. Implementation of Customer Service to Increase Customer Satisfaction at Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat. DIII Studies Program in Marketing Management. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

Thesis aims to find out about how the services provided by the Customer Service Bank Central Asia (KCP) praises the West for its customers satisfaction. The method used in this paper is a descriptive analysis of the data collection methods through the literature study and interviews.

Effect in writing that Customer Service can have an important role in customer satisfaction. Customer Service is good of course would give satisfaction to our customers.

Keywords: Customer Service, customer satisfaction

LEMBAR PERSETUJUAN KARYA ILMIAH

Pembimbing

Tanda tangan

Tanggal

Dra Basrah Saidani, M.Si

NIP. 19630119 199203 2 001

.....

.....

Jakarta,.....

Ketua Jurusan Manajemen

Ketua Program Studi DIII

Manajemen Pemasaran

Agung Wahyu Handaru ST., MM

NIP. 19781127 200604 1 001

Agung Kresnamurti. ST., MM

NIP. 19740416 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

KETUA JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Agung Wahyu Handaru ST., MM

NIP. 19781127 200604 1 001

Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti R.P, ST, MM

NIP. 19740416 200604 1 001

.....

.....

Penguji Ahli

DR. Mohamad Rizan, SE, MM

NIP. 19720627 200604 1 001

.....

.....

Dosen Pembimbing

Dra. Basrah Saidani, M.Si

NIP. 19630119 199203 2 001

.....

.....

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Kasih yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah dengan judul **"Implementasi *Customer service* dalam maningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat"**, dimana laporan karya ilmiah ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar ahli madya Program Studi Diploma III, Manajemen Pemasaran, Jurusan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Basrah Saidani, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Karya Ilmiah.
2. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Bapak Agung Wahyu Handaru, ST., MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Agung Kresnamurti RP, ST., MM. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberi ilmu pengetahuan dan wawasan selama menempuh studi.
6. Meytri Rani Nasution selaku *Customer service* Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat yang telah memberikan informasinya tentang kegiatan *customer service* dan informasi mengenai produk Bank Central Asia (BCA) KCP Palmerah Barat.

7. Kedua orang tua, Bapak Marliyus dan Ibu Mawarniati serta adik-adik saya tercinta yang telah memberikan nasihat, bimbingan, dukungan, serta doa kepada penulis.
8. Teman dekat penulis, Alhadi yang dengan sabar selalu menemani dan memberi semangat kepada penulis selama menyusun karya ilmiah ini hingga dapat terselesaikan.
9. Vincent, Sandy, Yanita, Destiara, Novian, Denny, Danang, serta semua sahabat dan rekan-rekan mahasiswa khususnya rekan-rekan MP angkatan 2009 terima kasih atas bantuan dan motivasi dari awal sampai karya ilmiah ini selesai.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan karya ilmiah ini, oleh karena itu penulis juga mengharapkan berbagai kritik dan saran yang membangun dari pembaca sehingga dapat menambah mutu laporan akhir ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca, baik kalangan akademis maupun umum, terima kasih.

Jakarta, Juli 2012

Penulis