

ABSTRAK

TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP NASABAH DALAM MENGHIMPUN DANA PIHAK KETIGA PADA PT BANK BNI SYARIAH CABANG TANJUNG KARANG

Perbankan adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa di mana setiap bank harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para nasabahnya. Pihak manajemen Bank BNI Syariah sebagai penyedia jasa perbankan, pada atribut yang tepat akan membawa dampak positif yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *customer service*, bank BNI Syariah berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah terutama pada bagian *customer service*.

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui apakah pihak *customer service* PT Bank BNI Syariah Cabang Tanjung Karang memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan kepada nasabah, dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa total skor terendah terdapat pada dimensi *emphaty* terhadap perhatian keluhan nasabah dengan skor rata-rata (218). Oleh karena itu perbaikan utama yang harus dilakukan adalah pada *emphaty*.