

ABSTRAK

Shintia Aprilia Putri : Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Utama Padang

Pembimbing : Abel Tasman, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memberikan gambaran secara jelas bagaimana perananan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada bank nagari cabang utama padang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode observasi dan penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan salah satu *customer service* bank nagari cabang utama padang. Berdsarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka ditarik kesimpulan bahwa peranana *customer service* dalam pelayanan kepada nasabah pada bank nagari cabang utama padang berjalan secara efektif.

Kata kunci: *Customer service* Pelayanan