

ABSTRAK

Peran *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta

Oleh, Tri Yolanda Putri, 2018

Pembimbing: Gesit Thabrani, SE, M.T.

Peran *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang merupakan langkah-langkah penyelesaian atas pelaporan nasabah yang mengeluh pada kartu ATM tersebut. Meliputi tahapan nasabah mendatangi bank dan melaporkan keluhan yang terkait dengan kartu ATM dan selanjutnya pihak bank menyelesaikan permasalahan yang terkait dengan kartu ATM tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Tempat penelitian ini di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang. Bentuk penelitian yang digunakan adalah metode wawancara, dokumentasi beserta observasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa peran *customer service* dalam menangani keluhan nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta, sudah bagus dan sudah lebih terarah sesuai dengan prosedurnya sehingga nasabah yang mengeluh merasa puas setelah keluhannya dapat diselesaikan dengan tuntas oleh petugas *customer service*. Dan *service blueprinting* adalah memudahkan nasabah melihat sebuah sistem pelayanan sehingga nasabah dapat memahami sistem pelayanan dengan baik di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Bung Hatta Padang.

Kata Kunci :*customer service, keluhan, service blueprinting*