

ABSTRAK

Perbankan merupakan salah satu lembaga pada industry keuangan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa. Setiap bank berusaha untuk dapat memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah untuk meningkatkan kepuasan terhadap nasabahnya. Dengan adanya *customer service* yang memegang peranan penting di dalam dunia perbankan dalam memberikan pelayan yang baik untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan terbaiknya untuk nasabah.

Penelitian dengan judul “Analisis Pengukuran Pelaksanaan *Customer Service* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Cabang Buah Batu Bandung Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah” ini memiliki tujuan bagaimana pelaksanaan *customer service* dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah, serta untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam mengimplementasikan kualitas pelayanan. Jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Sumber data yang diperoleh yaitu melalui sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Melalui pelaksanaan *customer service* dalam peningkatan kepuasan nasabah diharapkan dapat menjaga citra baik perusahaan dalam meningkatkan pelaksanaan *customer service* dalam peningkatan kepuasana terhadap nasabah dan peningkatan jumlah nasabah. Hasil penelitian menjelaskan tahapan mengenai pelaksanaan dari *customer service* dalam mengimplemtasikan penerapan pelayanan dalam peningkatan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Customer Service*, Kepuasan Konsumen, Kualitas Konsumen