

ANALISIS KOMPETENSI KOMUNIKASI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk

Oleh:

Firman Prasetyo

ABSTRAK

Dalam meningkatkan suatu pelayanan terhadap nasabah maka seorang *customer service* harus melakukan *service excellent* yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Dilihat dari sudut pandang seorang nasabah pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service* harus melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya karena jika seorang *customer service* melakukan pelayanan dengan maksimal maka seorang nasabah akan mendapatkan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan seseorang nasabah bisa ditetapkan dari mutu jasa pelayanan yang mereka miliki sehingga wajib kita utamakan, sebab pelayanan yang kita bagikan jadi tolak ukur keunggulan dalam persaingan industri yang pula membagikan jasa pelayanan. Sebagai bagian dari industri perbankan, PT Bank Central Asia Tbk. harus terus meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, karena kepuasan nasabah dipengaruhi layanan dari *customer service* dan karyawannya.

Kata Kunci: *Customer Service*, Nasabah, Kepuasan Pelayanan, PT Bank Central Asia Tbk.

***COMPETENCY ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE IN
INCREASING CUSTOMER SERVICE SATISFACTION PT.
BANK ASIA CENTRAL Tbk.***

By:

Firman Prasetyo

ABSTRACT

In improving a service to customers, a customer service must perform excellent service that can improve service to customers. Viewed from the point of view of a customer the service provided by a customer service must do the best service because if a customer service performs service to the maximum then a customer will get his own satisfaction with the services provided. The satisfaction of a customer can be determined from the quality of the services they have, so we must prioritize, because the services we provide are a benchmark for excellence in industry competition that also provides services. As part of the banking industry, PT Bank Central Asia Tbk. must continue to improve the quality of customer service, because customer satisfaction is influenced by services from customer service and employees.

Keywords: Customer Service, Customer, Service Satisfaction, PT Bank Central Asia Tbk.