

ABSTRAK

Widyana Yulistiani, 1720510010, Strategi *Customer Service* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di KSPPS Berkah Abadi Gemilang.

Latar belakang penyusunan skripsi ini adalah karena peneliti ingin mengetahui strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field reasearch* dengan pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh melalui data primer (berkaitan dengan subyek penelitian) dan data sekunder (berkaitan dengan literatur yang berhubungan dengan objek penelitian), dengan teknik pengumpulan data baik wawancara (dengan anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang dan pihak KSPPS Berkah Abadi Gemilang). Observasi maupun dokumentasi. Kemudian dilakukan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Setelah data terkumpul, data dianalisis dengan mereduksi data, penyajian dan kesimpulan.

Customer service di KSPPS Berkah Abadi Gemilang meningkatkan loyalitas nasabahnya dengan memperhatikan pelayanan yang dijalankan dan juga dengan selalu menjaga kepuasan nasabah. *Customer service* selalu memperhatikan peran utamanya dalam menjaga nasabah lama dan berusaha mencari nasabah baru. Strategi pelayanan yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang meliputi bersikap ramah, komunikatif, serta *name tag* yang selalu diperhatikan. Penerapan pelayanan pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang didasari oleh prinsip 6S, yaitu *salaam*, *simple*, *soon*, *solution*, *see*, dan *smile*. *Customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu bisa dilihat dari strategi pelayanannya dan peran dari *customer service* itu sendiri. Semakin baik pelayanannya maka loyalitas nasabah juga semakin meningkat. Pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang strategi pelayanannya sudah baik dan peran dari seorang *customer service* juga sudah maksimal. Hal tersebut menjadikan nasabah di KSPPS Berkah Abadi Gemilang rata-rata loyalitasnya bertambah. Sedangkan hambatan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang meliputi yang pertama, mengenai komplain nasabah. Yang kedua, hambatan mengenai *system*. Yang ketiga, hambatan saat melayani nasabah ada nasabah yang mau dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon. Yang keempat, hambatan jika *customer service* sedang melayani nasabah tiba-tiba dipanggil atasan karena ada suatu keperluan.

Kata Kunci : *Customer Service, Loyalitas, Nasabah*