

**PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIC  
RELATIONS DALAM MENGATASI KELUHAN  
NASABAH (HANDLING COMPLAIN) DI  
BANK JAMBI SUNGAI PENUH)**

**Widya Melan Sari, S.AP<sup>1</sup>, Afrianti, SE., M.Pd<sup>2</sup>, Syafri Juana, S.Pd., M.Pd<sup>3</sup>**

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

[widyamelansari19@gmail.com](mailto:widyamelansari19@gmail.com)

[Afrianti@gmail.com](mailto:Afrianti@gmail.com)

[syafrijuana@gmail.com](mailto:syafrijuana@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Widya Melan Sari. 2020. The Role of Customer Service as a Public Relations Function in Addressing Customer Complaints (Handling Complain) at Bank Jambi Sungai Penuh. Under the guidance of I Afrianti, SE., M.Pd as supervisor I and Syafri Juana, S.Pd, M.Pd as mentor II. This study aims to determine the role of customer service as a function of public relations in handling customer complaints (Handling Complain) at Bank Jambi Sungai Penuh. This study uses a descriptive qualitative research method with in-depth interview approach using interview guidelines with the problem under study and documentation. From the results of data analysis, it can be concluded that the Role of Customer Service as a Public Relations Function in Addressing Customer Complaints (Handling Complain) at Bank Jambi Sungai Penuh is a Receptionist, namely the role of Customer Service Bank Jambi Sungai Penuh as a receptionist, namely where the ability to assist and provide customer service, the service provided by Customer Service is not only by carrying out a fast administration process, but also knowing how to treat customers who can demonstrate how to serve the best possible and make an impression. As a Deskman, the role of a Customer Service at Bank Jambi Sungai Penuh serves as a person who serves various applications submitted by customers or prospective customers. As a Salesman, the role of Bank Jambi Sungai Penuh Customer Service serves as a person who sells banking products as well as an implementer of cross selling. As a Customer Relationship, the role of Bank Jambi Sungai Penuh Customer Service as a Customer Relationship serves as a person who can foster good relationships with all customers, including seducing or persuading customers to stay afloat and not run away from the bank concerned when they face problems. As a Communicator, the role of Customer Service Bank Jambi Sungai Penuh as a communicator functions as a person who contacts customers and provides information about everything that has to do with the bank and the customer.*

**Keywords: Customer Service, Public Relations Functions, Complain Handling at Bank Jambi Sungai Penuh**

## ABSTRAK

Widya Melan Sari.2020.Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complain*) Di Bank Jambi Sungai Penuh. Dibawah bimbingan Afrianti, SE,. M.Pd selaku pembimbing 1 dan Syafri Juana, S.Pd, M.Pd selaku pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam Mengatasi keluhan Nasabah (*Handling Complain*) di Bank Jambi Sungai Penuh. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif dengan Pendekatan wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara dengan masalah yang diteliti dan Dokumentasi. Dari hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complain*) Di Bank Jambi Sungai Penuh adalah Sebagai *Receptionist* yaitu peranan *Customer Service* Bank Jambi Sungai Penuh sebagai resepsionist yaitu dimana kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan nasabah, pelayanan yang diberikan *Customer Service* bukan hanya dengan melakukan proses administrasi yang cepat, tetapi juga tahu bagaimana memperlakukan para nasabah yang dapat memperlihatkan dengan cara melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan. Sebagai *Deskman*, peranan seorang *Customer Service* Bank Jambi Sungai Penuh berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Sebagai *Salesman*, peranan *Customer Service* Bank Jambi Sungai Penuh berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Sebagai *Customer Relation*, peranan *Customer Service* Bank Jambi Sungai Penuh sebagai *Customer Relation* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Sebagai Komunikator, peranan *Customer Service* Bank Jambi Sungai Penuh sebagai komunikator berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

**Kata Kunci :** *Customer Service*, Fungsi *Public Relations*, *Handling Complain* Bank Jambi Sungai Penuh

## I. PENDAHULUAN

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatannya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam pemberian kredit atau pinjaman dengan meningkatnya persaingan antar Bank yang semakin ketat dalam menarik nasabah sebanyak-banyaknya, untuk itu Bank harus menciptakan berbagai produk atau jasa guna yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam serta berusaha membuat nasabah merasa aman dengan meningkatkan pelayanan, Sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa, perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa di tuntut lebih mengoptimalkan kualitas dari *Customer Service*.

Bank Jambi Sungai Penuh menyediakan kotak kritik dan saran sebagai fasilitas bagi konsumen untuk menyalurkan aspirasinya melalui tulisan. Konsumen juga dapat menyalurkan aspirasinya secara langsung dengan menemui bagian informasi khusus. Jumlah kritik dan saran di Bank Jambi Sungai Penuh pada akhir tahun 2019, sebanyak 46 buah. Permasalahan yang ada di instansi tersebut adalah:

Tabel 1.1 Keluhan Konsumen Tahun 2020

Jenis Keluhan	Jumlah Konsumen	Presentase (%)
Keluhan lambatnya pelayanan	19	41,3
Keluhan pada sikap para karyawan	16	34,8
Keluhan pada fasilitas	8	17,4
Keluhan pada kebersihan tempat	3	6,5
<b>Jumlah</b>	<b>46</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Administrasi Bank Jambi Sungai Penuh Janauri- Juni 2020

Data yang ada pada tabel di atas menunjukkan terdapat 46 buah kritik dan saran yang masuk secara tertulis selama tahun 2020. Jenis keluhan pada lambatnya pelayanan sebanyak 41,3%, keluhan pada sikap para karyawan sejumlah 34,8%, keluhan pada fasilitas sebanyak 17,4%, dan keluhan pada kebersihan tempat sebanyak 6,5%.

Berdasarkan survei awal yang menjadi fenomena dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah kredit (nasabah) datang ke kantor memberitahukan bahwa tidak menerima tagihan, sedangkan nasabah tersebut tidak membawa bukti dan mengatakan tidak melakukan transaksi, atau sebaliknya dengan membawa bukti tagihannya dan mengeluhkan tidak melakukan transaksi, dan nasabah tersebut merasa dirugikan.
2. Terdapat seorang pengusaha yang mengajukan keluhannya di Bank Jambi Sungai Penuh. Pengusaha tersebut mengeluhkan bahwa hasil pinjamannya menjalani proses lambat padahal pengusaha tersebut butuh segera untuk modalnya barangnya. Pengusaha tersebut nampak marah saat menemui bagian *customer relations* Bank Jambi Sungai Penuh. Fenomena tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan strategi *customer relations* dalam menangani keluhan pelanggan di Bank Jambi Sungai Penuh.
3. Ada nasabah yang mengajukan klaim terkait dengan produk Bank Jambi Sungai Penuh, mulai dari masalah Kartu ATM tertelan serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai. Dan setelah itu, pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah Customer Service. Penanganan komplain yang dilakukan oleh Customer Service tentu akan berimplikasi terhadap nasabah
4. Operasional bank ataupun nasabah mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada Customer Service. Dan tentunya Customer Service pula yang akan mencoba untuk menangani dan me-manage keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Dari proses manajemen komplain yang dilakukan oleh Customer Service dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat, merasakan kepuasan dan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan.

Saat ini, kepuasan bukan hanya dambaan atau kenikmatan pelanggan, tetapi sudah menjadi kebutuhan dan keinginan Bank atau pebisnis. Namun, mewujudkan kepuasan pelanggan saja belumlah cukup, jika tidak mampu mengendalikan loyalitas pelanggan, dalam upaya mempertahankan pelanggan. Kemauan dan kemampuan untuk menangani berbagai keluhan atau komplain ketidakpuasan pelanggan, sangat penting bagi menjaga loyalitas pelanggan. Bank perlu memperoleh jaminan kemampuan memperoleh laba jangka panjang, dengan tetap menjaga keunggulan daya saing yang berkelanjutan. Hubungan dengan pelanggan lebih memungkinkan dalam mencapai keberhasilan upaya mempertahankan pelanggan.

Pentingnya pelayanan *customer service* di Bank perbankan sehingga dengan demikian nasabah dapat mengeluhkan atau melakukan komplain permasalahan mereka yang terjadi dan

melaporkan kasus yang dihadapi kepada unit-unit Bank perbankan yang terkait. Di situlah *customer service* dapat menyalurkan atau memberikan solusi bagi nasabah atau konsumennya dalam hal melayani kebutuhan dan keperluan nasabah, memberikan jawaban atas keluhan nasabah dan memberikan pelayanan informasi yang terkini. Hal itu dilakukan untuk menjalin hubungan baik dan demi menjaga kepercayaan nasabahnya. Dari uraian tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai strategi pelayanan *customer service* di Bank Jambi Sungai Penuh tersebut dalam menyampaikan informasi yang diberikan kepada para nasabah yang menyampaikan keluhan-kesah, atau keluhan.

Dalam pembahasan ini Peneliti ingin mengetahui strategi pelayanan *customer service* Bank Jambi Sungai Penuh dalam menangani keluhan (*complain*) nasabah terutama di bidang pelayanan nasabah (*customer service*) dengan demikian peneliti ingin meneliti lebih jelas bagaimana seorang *customer service* tersebut membantu para nasabahnya dalam menangani keluhan nasabahnya.

Proses manajemen keluhan yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan / ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, dan nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak. *Customer Service* harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya, terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya.

## II. METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian Yang Digunakan

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yaitu meneliti suatu objek penelitian dengan mengkaji secara keseluruhan dan mendalam.

### Informan Penelitian

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pegawai dan nasabah yang ada di Bank Jambi Sungai Penuh sebanyak 10 orang.

### Data Yang Akan Diambil

1. Data primer diperoleh dalam bentuk verbal atau kata-kata atau ucapan lisan dan perilaku dari subjek (informan) yang berkaitan dengan objek penelitian, terhadap Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complain*) Di Bank Jambi Sungai Penuh.
2. Data sekunder yaitu berupa tulisan-tulisan, rekaman-rekaman, gambar-gambar atau foto-foto, peta, grafik yang semuanya berhubungan dengan objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah Peraturan-peraturan mengenai pelaksanaan *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complain*) Di Bank Jambi Sungai Penuh atau program-program yang telah dijalankan berhubungan dengan pelaksanaan Fungsi *Public Relations*.

### Teknik Pengumpulan Data Yang Digunakan

1. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

### Alat Pengumpulan Data

Adapun alat yang di gunakan dalam penelitian ini :

- 1) Pedoman Wawancara
- 2) Pensil dan Pena
- 3) Kertas
- 4) Laptop
- 5) Smartphone

### **Unit Analisis**

Unit analisis dalam penelitian ini yakni pejabat yang ada di KPU kota Sungai Penuh.

### **Analisis Data**

Menurut Miles dalam Emzir (2010 : 129) analisa data ada tiga cara yaitu:

#### **a. Reduksi data**

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat diverifikasi. Data kualitatif dapat direduksi dan ditransformasikan dalam banyak cara yaitu melalui seleksi harus melalui rangkuman atau parafrase.

#### **b. Penarikan/Verifikasi kesimpulan**

Langkah ketiga dari aktivitas analisis merupakan penarikan yang berisikan kesimpulan. Kesimpulan akhir tergantung pada kumpulan dari catatan lapangan, penyimpangan, dan metode-metode perbaikan yang digunakan tuntutan dari penyandang dan tetapi kesimpulan bahkan ketika seorang menyatakan telah memproses secara induktif.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Indikator Receptionist**

Peranan *Customer Service* sebagai resepsionist yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan nasabah, nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Sebagai *resepsionis* harus mempertimbangkan pentingnya untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada nasabah yang diberikan CS. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah. Karena nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Bank Jambi Sungai Penuh dan berbagi kebaikan tersebut kepada rekan lain. Dalam hal ini CS harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam.

Peranan *customer service* terhadap nasabah Bank Jambi Sungai Penuh sangatlah penting, menjadikan pelayanan menjadi suatu hal yang harus terus diperbaiki dan dipertahankan mengingat persaingan didunia perbankan untuk mempertahankan nasabah ataupun mencari calon nasabah untuk menjadi nasabah kita itu sulit dan sekaligus *customer service* merupakan jembatan Tetapi pada dasarnya, intensitas terjadinya masalah dalam Bank Jambi Sungai Penuh sebenarnya tidak terlalu sering, karena biasanya hal tersebut terjadi jika jaringannya sedang mengalami masalah, dan pihak Bank pun tidak tahu kapan akan terjadi masalah dalam jaringan ATM dan Bank juga tidak bisa memastikan dimana posisi uang sedang berada. Tetapi jika terjadi masalah kaitannya dengan kegagalan transaksi pada Bank Jambi Sungai Penuh, maka Bank akan segera membantu menangani masalah tersebut dalam waktu yang sesingkat- sesingkatnya.

Jika terjadi masalah jaringan yang berujung dengan kegagalan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, biasanya nasabah akan langsung menghubungi Bank Jambi Sungai Penuh melalui via telepon atau bisa langsung mendatangi kantornya. Dalam penanganan komplain

dari nasabah, *Customer Service* adalah salah satu petugas Bank yang mempunyai peranan penting dalam menghadapi nasabah, karena pada umumnya nasabah yang mengajukan komplain akan langsung bertemu dengan *Customer Service*.

### **Indikator Sebagai Deskman**

Seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Peranan *Customer Service* sebagai deskman yaitu memberikan pelayanan terhadap nasabah dan memberikan informasi mengenai produk Bank Jambi Sungai Penuh supaya suatu produk dapat dikenal dan disukai didalam masyarakat. Tabungan Siginjai adalah salah satu produk dari Bank Jambi Sungai Penuh. Peranan *Customer Service* menyadari akan masalah nasabah dan demi menjaga serta membina hubungan baik dengan nasabah agar tetap harmonis maka Bank Jambi Sungai Penuh telah melakukan berbagai cara. Adapun diantaranya dengan meningkatkan pelayanan, serta merespon dan dengan cepat menangani setiap keluhan nasabah demi menciptakan kepuasan nasabah.

Banyaknya pengaduan nasabah mengenai lambatnya pelayanan serta sikap kurang ramah karyawan terhadap nasabah yang ditunjukan kepada *Customer Service* Bank Jambi Sungai Penuh, membuat pihak Bank Jambi Sungai Penuh menjadi lebih memperhatikan nasabah dengan memaksimalkan pelayanan agar antara bank dengan nasabah terjalin hubungan yang harmonis. Dalam hal ini *customer service* dituntut untuk mencari jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi. Terdapat dua bagian *customer service* yang ada di Bank Jambi Sungai Penuh, yaitu bagian pelayanan nasabah dan informasi khusus. Keduanya memiliki kegiatan yang berbeda.

### **Indikator Salesman**

*Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Peranan *Customer Service* sebagai salesmen yaitu melakukan promosi kepada kalangan masyarakat supaya produk di Bank Jambi Sungai Penuh dapat dikenal dan disukai didalam masyarakat. Oleh karena itu salesmen yang dilakukan *Customer Service* sebagai promosi. Karena tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal Bank. Sehingga sebagai salesmen yang dilakukan CS untuk melakukan promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. *Customer Service* sebagai salesmen salah satu tujuan promosi Bank Jambi Sungai Penuh adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha untuk menarik calon nasabah yang baru.

Sebagai salesmen yang memiliki peranan penting terhadap perkembangan bank. Salesmen sebagai bagian dari bank milik adil dalam membantu bank agar dapat merekrut masyarakat untuk menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh bank. Untuk dapat bertahan dan bersaing dalam merebut “pasar” perbankan, bank harus berusaha agar dapat menarik masyarakat untuk menggunakan produk-produk yang ditawarkan sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabahnya

### **Indikator Customer Relation**

Berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

Salah satu cara Bank Jambi Sungai Penuh agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal karena

dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positive bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Bank akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah banyak apabila bank itu dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah tersebut. Selain itu bank yang mampu bersaing dalam pasar adalah bank yang dapat menyediakan produk atau jasa serta kualitas pelayanan. Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image bank sehingga citra bank dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan bank akan dianggap baik pula. Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka bank yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar.

### **Sebagai Komunikator**

*Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Tugas CS yang terakhir sebagai komunikator, adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mendapatkan perhatian besar, khususnya bank yang bergerak dalam bidang jasa.

Bank Jambi Sungai Penuh sedapat mungkin menyelesaikan masalah yang ada, salah satunya dengan memprioritaskan penanganan sesegera mungkin terhadap keluhan nasabah untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Bank Jambi Sungai Penuh tidak mengkategorikan pengaduan masalah mulai tingkat ringan, sedang ataupun berat. Semua nasabah pada awalnya akan diterima oleh bagian pelayanan nasabah.

Segala permasalahan yang didapat bagian informasi khusus selanjutnya akan diberikan kepada kepala bagian informasi khusus dan kepala bagian informasi khusus akan menuliskan atau menformulasikan apa saja jawaban atau penyelesaian yang harus dilakukan. Selanjutnya staff bagian informasi khusus akan mengoperasionalisasikan apa yang telah diberikan kepala bagian informasi khusus. Banyaknya nasabah yang harus dihadapi oleh *customer relations* di bagian pelayanan nasabah menurut bagian pelayanan yang para nasabah merasa bosan bahkan tertidur di ruang tunggu.

Kebosanan yang dirasakan merupakan hal yang wajar karena secara umum menunggu merupakan hal yang tidak menyenangkan bagi siapapun. Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa respon positif terhadap keluhan nasabah yang kemudian memberikan solusi terbaik agar tercipta hubungan baik antara nasabah dengan Bank Jambi Sungai Penuh merupakan salah satu peran dari *customer relations* dari bank untuk menjaga nama baik serta menjalin hubungan baik dengan nasabahnya. Pandangan hasil *customer relations* yang telah dilakukan di Bank Jambi Sungai Penuh sudah baik.

## **IV. SIMPULAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan bahwa peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* sebagai *receptionist*, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer relation*, sebagai Komunikator dalam Mengatasi keluhan Nasabah di sudah baik, namun dalam kualitas pelayanan yang telah berikan dalam mengatasi keluhan nasabah yang masih kurang yaitu sebagai sebagai *receptionist* maka cara menanggapi keluhan nasabah harus dengan tenang

dan tidak terpancing emosinya saat nasabah marah, *customer service* bukan hanya dengan melakukan proses administrasi yang cepat, tetapi juga tahu bagaimana memperlakukan para nasabah yang dapat memperlihatkan dengan cara melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan yang baik di mata nasabah.

## V. UCAPAN TERIMAKASIH

Diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cutlip. Scott M.. et al. 2007. *Effective Public Relations*. Edisi 9. Jakarta: Kencana. Prenada Group.
- Fandy. Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa. Edisi Pertama*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Kasmir. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. Muhammad. Abdulkadir. 1998.
- Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Luddington. J. A. 2006. *Coping With Customer Complaints*. Journal of Service Research. VIII. No. 3. 221-233. Berliyanto.
- Moleong Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy J. 2007 *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit PT Remaja Rosdakarya. Offset. Bandung.
- Rangkuti. 2003. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosady. Ruslan. 2004. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi Offset.