

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Strategi Pelayanan Dalam Menangani Keluhan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan). Penelitian ini mendeskripsikan tentang strategi pelayanan Customer Service dalam menangani keluhan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif. Yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan, menyusun, dan mendeskripsikan berbagai dokumen, data informasi yang aktual yang bertujuan untuk memaparkan suatu keadaan yang diteliti. Dari hasil wawancara peneliti yang diperoleh bahwa semua strategi pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yaitu Customer Service sudah melakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan Customer Service dalam menangani keluhan nasabah yaitu, Reability (Keandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Competence (Kompetensi), Honesty (Kejujuran), Service Excellent (Pelayanan Prima), Credibility (Dapat dipercaya). Pelayanan yang maksimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan dan citra perusahaan dimata nasabahnya.

Kata Kunci : Analisis Strategi Pelayanan , PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan