ABSTRAK

Skripsi yang berjudul "Penerapan *Service Excellence Communication* Oleh *Customer Service* dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo" ini merupakan hasil penelitian kualitatif yang memiliki tujuan menjawab pertanyaan tentang bagaimana penerapan *Service Excellence Communication* di BSM KCP Wonocolo-Surabaya dan bagaimana implikasi *Service Excellence Communication* terhadap kepuasan nasabah BSM KCP Wonocolo.

Penelitaian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini berusaha menuturkan pemecahan masalah berdasarkan data-data yang ada dan didukung dengan wawancara langsung pada staff-staff *frontliner* yang dalam hal ini adalah CS yang bertugas melayani nasabah secara langsung dan bertatap muka tanpa tabir. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara mendalam terkait permasalahan yang peneliti angkat. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis deskripstif kualitatif.

Penelitian ini menunjukkan penerapan pelayanan prima bertajuk komunikasi di BSM KCP Wonocolo yang disesuaikan dengan SPM (Standar Pelayanan Minimum) serta SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku dan implikasinya pada kepuasan nasabah. Implikasi dari adanya penerapan pelayanan prima yang didorong komunikasi verbal/non-verbal rupanya memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah BSM KCP Wonocolo. Dilihat dari kegiatan CS yang selalu mengutamakan pelayanan terhadap nasabah, memperhatikan kualitas diri, berpenampilan menarik dan menawarkan produk perbankan maka semakin menarik jika beberapa faktor tersebut ditinjau kembali apakah sesuai dengan SOP CS dan berhasil dicapai atau malah sebaliknya.

Dalam penerapan *Service Excellence Communication* oleh CS dan implikasinya terhadap kepuasan nasabah diharapkan mampu menyesuaikan dengan ketentuan yang telah diberlakukan/Standar Operasional Prosedur. Dari hasil penelitian tersebut, penulis menyimpulkan ada tiga tahapan dalam penerapan *Extra Service* di BSM KCP Wonocolo, yaitu *Pre-Service, While/Common Service dan Post Service*. Eksistensi *Service Excellence/Extra Service* sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kepuasan nasabah bisa menimbulkan loyalitas tinggi pada BSM KCP Wonocolo.

Sebagai penulis, seyogianya memberikan saran terhadap pemberi layanan publik dan prima yang dalam hal ini adalah *Customer Service*. Di antaranya CS dituntut mampu memberikan totalitas pelayanan kepada siapa saja yang berkecimpung dalam dunia Bank Syariah Mandiri KCP Wonocolo, baik mereka sebagai nasabah atau calon nasabah. Kemudian CS diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan integritas diri dengan penyesuaian serta kemampuan dalam bidang pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id