

# **ROLE COASTUMER SERVICE PT. BANK DANAMON PROVIDE SERVICE TO CUSTOMERS**

By:

*Ninda Hardani*

[Ninda\\_hardani@yahoo.co.id](mailto:Ninda_hardani@yahoo.co.id)

*Conselor: Nurjanah, M.si*

*Jurusan Ilmu Komunikasi-Konsentrasi Manajemen Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik  
Universitas Riau*

*Kampus Bina Widya, Jalan H.R Soebrantas Km.12,5 Simpang Baru, Panam,  
Pekanbaru-Riau*

## **ABSTRAC**

*PT. Bank Danamon Pekanbaru is the bank engaged in banking goods and services that always seeks to prioritize the satisfaction of its customers. The employee on duty and deal directly with the customer in providing services commonly known as customer service that are required to have the ability to serve customers accurately and quickly and have good communication skills. The purpose of this study was to determine the role of customer service as a receptionist, Deskman, salesman, customer relation officer, and communicators in providing services to customers.*

*This study used qualitative research methods. In this case the researchers used purposive sampling technique to sample customer service. The sample set 2 costumer service. While the sample from the customer to use accidental sampling technique. Informants were used for the customer as much as 4 people. In collecting the data, researchers use interviewing techniques, observation. By using key informants as sources of information.*

*The results show is the role of customer service as recepcionis, deskman, customer relation officer, communicators in providing services to customers is to serve quickly and accurately and have a good knowledge and ability, understand the needs of customers, responsible to each customer from start to finish, guarantees the confidentiality of any transaction and provide confidence to customers.*

*Key Words : The role of customer service,service*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan jasa adalah bentuk pemberian layanan yang diberikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang diproduksi

maupun jasa yang ditawarkan. Hal yang paling penting dalam suatu usaha adalah kualitas pelayanan yang diberikan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sangat baik. Karena keberhasilan

suatu produk sangat ditentukan pula baik tidaknya pelayanan yang diberikan perusahaan dalam memasarkan produknya.

Demikian halnya dengan PT. Bank Danamon yang bergerak di bidang barang dan jasa perbankan yang senantiasa berusaha memprioritaskan kepuasan nasabahnya dengan meningkatkan kinerja (*performance*) setiap karyawannya dalam menjalankan tugasnya yaitu memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya (SDM) atau karyawan, terutama pada karyawan yang menangani atau berhubungan langsung dengan nasabah, yang bertujuan agar pelayanan jasa yang diberikan kepada nasabah dapat optimal. Karena dengan pelayanan jasa yang optimal diyakini tidak hanya mampu memberikan kepuasan kepada nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa melainkan juga mampu mempertahankan nasabah dan membujuk nasabah agar nasabah berpotensi untuk membeli atau mengonsumsi bahkan menambah tingkat pembelian atau konsumsi terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

Adapun karyawan yang bertugas dan berhubungan langsung dengan nasabah dalam memberikan pelayanan jasa yang optimal, biasa dikenal dengan *customer service*. Proses pelayanan kerja *customer service* dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya.

*Customer service* yang baik selalu diidentikkan dengan seorang wanita yang berpenampilan menarik

dan rapi. Mereka selalu dituntut untuk dapat mengetahui seluk beluk perbankan, terutama berhubungan dengan pengetahuan mereka terkait dengan produk atau jasa yang dimiliki. Menerima keluhan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah juga merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikannya. Selain itu, dia juga harus mampu bekerja cepat serta cekatan, apalagi dalam kondisi nasabah mengantri layanannya.

Tujuan *customer service* adalah untuk memuaskan nasabah disesuaikan dengan mengembangkan hubungan yang erat dengan nasabah. Hubungan yang erat antara petugas *customer service* dan pelanggan berdasarkan kepercayaan, saling menghargai, laporan, dan tujuan bersama untuk kepuasan nasabah.

Bila *customer service* kurang ramah, citra (*image*) bank dimata nasabah akan turun. Nasabah bisa jadi menilai buruk pelayanan sebuah bank secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan *customer service* akan dinilai baik atau tidak, ditentukan dari perilaku yang diperlihatkan oleh *customer service* sendiri dalam melayani nasabah-nasabahnya. Adanya pelayanan yang baik itu akan membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank tersebut. dari bank yang didatanginya tersebut.

Berdasarkan hal ini, maka pelayanan *customer service* dianggap sesuatu yang penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan/nasabah. Mengingat saat ini, banyak nasabah mengeluh terhadap kinerja (*performance*) dari setiap karyawan suatu bank karena nasabah tersebut pernah memperoleh

pelayanan jasa yang kurang memuaskan dari customer service di suatu bank tertentu sehingga terkadang menyusahkan nasabah/pelanggan dan mengakibatkan ketidakpuasan bagi pelanggan (nasabah). Sehingga pada akhirnya memberikan penilaian buruk dari nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa tersebut.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Customer Service*

#### *Pengertian Customer*

Menurut Mulyadi dan Jhony Setiawan (2001:80-81) *Customer* adalah siapa saja yang menggunakan keluaran pekerjaan seseorang atau suatu tim. Pengertian customer adalah seseorang yang menggunakan atau menerima produk atau jasa dari individu atau organisasi.

#### *Pengertian Service*

Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. ([http://www.lepank.com/2012/08/pengertian-service\\_16.html](http://www.lepank.com/2012/08/pengertian-service_16.html)).

*Customer service* adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order/pesanan barang, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan (Rahmayanty, 2012:204).

Menurut Kasmir (2004: 203), Peran *Customer Service* antara lain:

#### 1. *Resepsionis*

Menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

#### 2. *Deskman*

Memberikan informasi tentang produk bank (syarat, ketentuan, manfaat, fasilitas dan lain-lain).

#### 3. *Salesman*

Menjual produk perbankan, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.

#### 4. *Customer Relation Officer*

Menjaga image bank dengan membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan percaya pada bank tersebut.

#### 5. *Komunikator*

Memberikan informasi dan fasilitas kemudahan berinteraksi antara bank dan nasabah.

## Nasabah

Kasmir (2008:230) mengemukakan bahwa nasabah adalah raja artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat CS itu sendiri.

Nasabah merupakan sumber pendapatan utama bank dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan nasabah merupakan sumber-sumber pendapatan yang harus dijaga. Menurut undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16

(2009 : 69) nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

### **Pelayanan Prima**

David Dow dan Utal, 1989 (dalam Heri Sulisty), menerangkan bahwa pelayanan merupakan segala usaha untuk mempertinggi kepuasan nasabah. Dalam terminologi lain, pelayanan disebut juga jasa. Kotler, 1994 (dalam Rambat Lupiyoadi) mengemukakan jasa atau service adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun dan produksinya mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan atau service adalah aktivitas, manfaat yang ditawarkan oleh suatu organisasi/ perorangan, suatu proses membantu kepada orang lain dengan cara-cara tertentu dimanagesitivitas (kepekaan) dan hubungan interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas yang ditentukan oleh

### **Gambar 1 : Kerangka Pikir Penelitian**

1. *Customer service* yang ada di PT. Bank Danamon Kota Pekanbaru tidak mampu berkomunikasi dengan baik dalam melayani para nasabahnya. Hal ini terbukti karena banyak nasabah yang tidak mengerti dengan apa yang telah dijelaskan *customer service* dalam menjelaskan produk yang ada PT. Bank Danamon Kota Pekanbaru.
2. Nasabah merasa *customer service* tidak bertanggung jawab dalam melayani para nasabah, karena *customer service* tidak melayani nasabah secara tuntas ataupun sampai selesai.
3. *Customer service* PT. Bank Danamon Kota Pekanbaru tidak memberikan pelayanannya secara cepat dan tepat sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Hal ini terlihat pada pelayanan yang diberikan *customer service* kepada nasabah yang terlalu lama dan tidak dalam batasan waktu yang normal dikarenakan *customer service* mengulur waktu.



Tugas *customer service* menurut Bank Danamon tahun 2015 yaitu;

1. *Resepsionis*  
Menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan
2. *Deskman*  
Memberikan informasi tentang produk bank (syarat, ketentuan, manfaat, fasilitas dan lain-lain).
3. *Customer Relation Officer*  
Menjaga image bank dengan membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan percaya pada bank tersebut
4. *Komunikator*  
Memberikan informasi dan fasilitas kemudahan berinteraksi antara bank dan nasabah

keakraban, kehangatan, penghargaan, kedermawanan, dan kejujuran yang dilakukan oleh penyedia jasa.

### **Bank**

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote..

Adapun jasa – jasa perbankan yang tersedia di Bank Rakyat Indonesia adalah terdiri dari jenis tabungan dan jenis deposito. Jenis tabungan ada dua macam yaitu tabungan *britama* dan tabungan *onh* sedangkan jenis deposito memiliki dua macam yaitu Deposito valuta asing dan deposito rupiah.

### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran bertujuan untuk menerangkan dan meramalkan fenomena. Kerangka pemikiran dimaksudkan untuk memberikan gambaran atau batasan-batasan tentang teori-teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan.

Sumber: Olahan Peneliti 2015

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode kualitatif yang berusaha memberikan gambaran terhadap keadaan yang terjadi, dikenal dengan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan suatu informasi yang aktual secara rinci dengan menggambarkan gejala-gejala yang ada, mengidentifikasi gejala yang berlaku, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rakhmat, 2004:25).

Sampel dalam penelitian ditetapkan 2 orang *customer service*. Sedangkan untuk sampel dari nasabah menggunakan teknik *accidental sampling*. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik *sampel purposive* untuk sampel *customer service*. Informan yang digunakan untuk nasabah sebanyak 4 orang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Customer Service Sebagai Resepsionis dalam memberikan pelayanan kepada nasabah**

#### **a. Melayani Secara Cepat Dan Tepat**

Seorang *customer service* harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang

diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah).

Berdasarkan hasil observasi pelayanan yang dilakukan *customer service* telah melakukan tugasnya sesuai prosedur layanan yang ditetapkan bank yaitu dalam batasan waktu yang normal dan melayani untuk setiap transaksi. *Customer service* juga sudah melakukan standar waktu, tidak berbicara dengan hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Jadi hasil observasi yang peneliti lakukan *customer service* telah mampu melayani nasabah secara cepat dan tepat.

#### **b. Memiliki Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Baik**

Untuk menggaji *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena petugas *customer service* selalu berhubungan dengan manusia, maka *customer service* dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil observasi *customer service* telah memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk menghadapi para nasabah. Karena petugas *customer service* Bank Danamon selalu berinteraksi setiap hari dengan nasabah, maka dari itu *customer service* melayani sambil belajar sehingga meningkatkan kemampuan dan pengetahuannya

untuk menghadapi nasabah. *Customer service* juga dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

### **Peran *Customer Service Deskman* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah**

#### **a. Memahami Kebutuhan Nasabah**

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

Seorang *customer service* harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. Seorang petugas *customer service* yang lambat akan membuat nasabah merasa tidak puas dengan pelayanannya sehingga nasabah meninggalkan bank.

Berdasarkan hasil observasi *costumer service* telah memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Semua nasabah yang berurusan dengan *costumer service* telah diyaninya dengan baik karena apa yang diinginkan nasabah petugas *costumer service* lebih cepat mamahami kebutuhan para nasabah.

#### **b. Tersedia Karyawan Yang Baik**

Petugas *customer service* harus ramah, sopan dan menarik. Disamping petugas *customer service* harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Petugas *customer service* juga harus mampuh memikat dan mengambil nasabah, sehingga nasabah makin tertarik.

Berdasarkan hasil observasi *costumer service* yang dimiliki PT.

Bank Danamon sudah bekerja dengan baik dan mereka memiliki kemampuan dalam bekerja untuk melayani nasabah juga terhadap perusahaan dengan menunjukkan perannya sebagai *costumer service* yaitu melayani nasabah. pelayanan yang diberikan *costumer service* kepada nasabah telah dilakukan sesuai perannya semampu mereka. *Costumer service* harus menunjukkan perannya untuk melayani nasabah dengan baik dengan kepandaian mereka dan juga hasil pelatihan yang telah dilakukannya sebelum bertugas untuk melayani nasabah. Jadi hasil observasi yang peneliti lakukan *costumer service* merupakan karyawan yang baik dimiliki PT. Bank Danamon Pekanbaru.

### **Peran *Customer Service* Sebagai *Customer Relation Officer* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah**

#### **a. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai**

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *customer service* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *customer service* tersebut.

Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

Berdasarkan hasil observasi pelayanan yang dilakukan *costumer service* terhadap nasabah telah bertanggung jawab sesuai peran

mereka. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap *customer service* perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang penuh tanggung jawab. Tanggung jawab yang diberikan tentunya harus sesuai yang diinginkan para nasabah. *Customer service* telah menunjukkan perannya untuk melayani nasabah dengan penuh tanggung jawab dari awal hingga akhir dengan kemampuan mereka dan juga hasil pelatihan yang telah dilakukannya sebelum bertugas untuk melayani nasabah di PT. Bank Danamon Pekanbaru.

#### **b. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi**

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

Menjaga rahasia bank sama artinya dengan menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah, terhadap siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.

Berdasarkan hasil observasi *customer service* telah memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Semua itu terlihat dari fakta selama ini baik itu dilihat berdasarkan data ataupun sejarah, tidak ada komplek nasabah yang menyatakan bermasalah dengan keuangan yang mereka

percayakan kepada pihak Bank Danamon Pekanbaru. Karena dengan rahasia yang disimpan *customer service, nasabah* merasa nyaman dan akan selalu bekerja sama dengan Bank Danamon.

#### **c. Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah**

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

Berdasarkan hasil observasi *customer service* telah memberikan kepercayaan kepada nasabah agar para nasabah tetap nyaman dengan pelayanan yang diberikan dan bisa membuat Bank Danamon di Pekanbaru lebih maju, juga dipuji oleh nasabah dengan pelayanan yang telah diberikan *customer service* Bank Danamon.

#### **Peran Customer Service Sebagai Komunikator dalam memberikan pelayanan kepada nasabah**

##### **a. Berkomunikasi Baik Pada Nasabah**

Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Petugas *customer service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. *Customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada

nasabah atas pelayanan yang diberikan..

Berdasarkan hasil observasi pelayanan yang dilakukan *costumer service* telah melakukan komunikasi pada nasabah dengan baik sesuai prosedur layanan yang ditetapkan Bank Danamon. Berkomunikasi yang dilakukan *costumer service* tidak saja dengan kata-kata (lisan/verbal), namun juga bahasa tubuh, gesture, atau mimik wajah, yang mampu memberikan keberhasilan melayani nasabah. Cara *costumer service* mengungkapkan sebuah kalimat dengan intonasi tertentu, yang bisa membuat nasabah percaya dan yakin walaupun masih ada nasabah yang tidak puas dengan layanan yang dilakukan *costumer service* Bank Danamon Pekanbaru. Jadi hasil observasi yang peneliti lakukan *costumer service* telah mampu berkomunikasi dengan nasabah dengan cukup baik.

#### **b. Tersedia Sarana Dan Prasarana Yang Baik**

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki. Sarana dan prasarana merupakan suatu faktor yang penting dalam pelayanan yang dilakukan *costumer service*, dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan baik bisa membantu *costumer service* untuk memberikan pelayanan secara maksimal karena dengan sarana dan prasarana yang ada di sekitar bisa mempengaruhi seseorang dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya seperti melayani nasabah yang datang di PT. Bank Danamon.

Berdasarkan hasil observasi *costumer service* masih belum bisa menunjukkan perannya karena

pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan masih belum memuaskan menurut nasabah dan masih belum bisa melayani nasabah yang komplek sehingga para nasabah sering emosi pada *costumer service* yang melayani mereka. Dan *costumer service* harusnya menunjukkan perannya untuk melayani nasabah dengan baik walaupun dengan sarana dan prasarana yang kurang. Jadi hasil observasi yang peneliti lakukan peran yang dilakukan *costumer service* sudah cukup baik walaupun masih ada nasabah yang tidak puas dengan pelayanannya yang disebabkan sarana dan prasarana yang kurang.

#### **Kesimpulan**

1. Peran customer service sebagai receptionis dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah melayani secara cepat dan tepat dan memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
2. Peran customer service sebagai deskman dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah dengan cara memahami kebutuhan nasabah, tersedia karyawan yang baik
3. Peran customer service sebagai customer relation officer dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi dan memberikan kepercayaan kepada nasabah.
4. Peran customer service sebagai komunikator dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dan tersedia sarana dan prasarana yang baik.

#### **Saran**

Adapun saran yang peneliti berikan berdasarkan hasil dan pembahasan yaitu:

1. Kepuasan nasabah dalam pelayanan yang dilakukan customer service sangat dipengaruhi oleh sarana yang ada dilingkungan itu sendiri, jadi PT. Bank Danamon agar meningkatkan sarananya.
2. Karyawan juga sering mengalami hambatan-hambatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah, jadi diuntut karyawan agar meningkatkan kesetiaan pada perusahaan PT. Bank Danamon
3. pelayanan, customer service harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Iskandar. Z., (2003), *Pasar Modal, Teori dan Aplikasi*, Cetakan Pertama, Yayasan Pancur Siwah, Jakarta
- Anton, M. Moeliono, dkk. 1998. *Tata Bahasa Baku Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.
- A.S. Moenir. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Berry, et.al, *Five Imperative for Improving Service Quality Managing Services*, Editor:Lovelock, New Jersey: Prentice Hall International, 1992
- Danny, T. W. & Chandra, F. (2001), "*Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, Vol. 3, 85-95.
- Dina Novita Krisni. 2014. *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Tulungagung: Institut Agama Islam Negeri
- Gronroos, Christian.2000. *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. Canada: John Wiley & Sons
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Mulyadi, (2001), *Balanced Scorecard : Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatgandaan Kinerja Keuangan Perusahaan*, Salemba Empat, Jakarta.
- Husein Umar,2003, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*,Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Bank* . Jakarta: Prenada Media.
- \_\_\_\_\_. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Analisis Laporan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.

- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Miftah Thoha. 2003. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty, Nina. 2012. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, J. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.