

ABSTRAK

Berdasarkan hasil PKL selama 3 minggu, dapat diketahui standar operasi pelayanan yang diterapkan oleh Bank “X” terhadap *customer service* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa dalam kategori baik. Hal ini tampak dari pandangan baik nasabah tentang sikap, keterampilan dan penampilan *customer service* dalam memberikan informasi serta kecepatan dalam memberikan layanan prima pada nasabah Bank “X”. Kualitas baik yang dirasakan oleh nasabah memberikan dampak yang bagus untuk mengunjungi kembali bahkan merekomendasikan pada orang lain dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian pelayanan jasa dan menumbuhkan kepuasan bagi pelanggan.