

ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan dan tingkat kesempurnaan yang diharapkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. *Customer engagement* atau keterlibatan konsumen merupakan tingkat kehadiran fisik pelanggan baik secara kognitif maupun emosional dalam hubungan mereka dengan organisasi jasa. Sehingga tujuan dari manajemen jasa pelayanan adalah untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu dimana erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi jasa bertujuan untuk mencapai keterikatan yang erat antara konsumen dan organisasi jasa tersebut. Keterikatan tersebut sering disebut dengan *customer engagement*.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan nilai kualitas layanan dan *customer engagement* nasabah BCA Prioritas Gresik. Pada tahun 2013 survei pihak ketiga Gallup menunjukkan penurunan nilai kualitas layanan dan *customer engagement* di layanan BCA Prioritas Gresik. Jika dibandingkan dengan KCU sejenis yang memiliki layanan prioritas kelas silver nilai kualitas layanan dan *customer engagement* di Gresik selalu menurun dari quartal pertama hingga terakhir. Tahapan penelitian dimulai dengan menganalisis apa faktor penyebab penurunan nilai kualitas layanan dan *customer engagement* di BCA Prioritas Gresik dengan melakukan wawancara dengan nasabah BCA Prioritas Gresik. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan Kepala KCU Gresik dan Kabag Prioritas untuk merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan *customer engagement* di BCA Prioritas Gresik

Peningkatan kualitas layanan dan *customer engagement* di BCA Prioritas Gresik dimulai dengan penambahan staf prioritas baik yang tetap maupun secara insidental untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah Prioritas di cabang. Konsistensi layanan dapat dijaga dengan peningkatan kualitas staf dengan mengikuti training. Tahun-tahun berikutnya penilaian di prioritas akan di fokuskan pada *customer engagement*, maka dari itu untuk tetap meningkatkan *customer engagement* khususnya untuk nasabah yang jarang dan bahkan tidak pernah datang ke cabang harus menjadi perhatian khusus.

Kata kunci : Kualitas Layanan, *Customer Engagement*, BCA Prioritas