

Muhammad Robbika Rangga Mustafa, 13311080, *Customer Service Dalam Strategi Pemasaran Jasa Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Mitra Cemawis Mandiri*, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Desember, 2017

Abstraksi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi pemasaran jasa dalam upaya untuk meningkatkan penjualan produk pada PT BPR Mitra Cemawis Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis naratif. Unit analisis berfokus yang berada dalam lingkup internal perusahaan. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan bag. Pemasaran yang dianggap paling menguasai topik. Teknik penggalan data menggunakan wawancara semi terstruktur dengan kredibilitas penelitian menggunakan triangulasi sumber dan *membercheck*

Dalam penelitian ini PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri mengimplementasikan pemasaran jasa yaitu menggunakan 7P 1C yang terdiri dari *product, place, price, promotion, people, process, physical evidence*, dan *customer service*. Penerapan pemasaran jasa pada produk PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri berhasil dengan dibuktikannya peningkatan jumlah nasabah dan jumlah dana yang dikeluarkan setiap tahunnya.

Kata kunci : *marketing mix*, bauran pemasaran, *customer service*, pemasaran jasa.