

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan keadaan di mana harapan pelanggan terhadap pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima. Perusahaan harus memberikan layanan yang lebih unggul dibandingkan perusahaan lain dalam memenuhi kebutuhan dan memuaskan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peranan *Superior Customer Service* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Jiwan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan beberapa langkah pokok yang berupa paparan data dan pembahasan. Hasil penelitian ini adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Madiun Unit Jiwan menerapkan *superior customer service* berupa pemberian Garansi/Jaminan, Konsultasi Teknis dan Informasi Berkala dari Perusahaan.

Kata kunci : *kepuasan pelanggan, superior customer service*