

ABSTRAK

Siti Wahdah. 2023. *Efektivitas Komunikasi Cross Selling oleh Customer Service dalam Penjualan Produk Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Prof. Dr. H. Fathurrahman Azhari

Kata Kunci: Efektivitas Komunikasi, *Cross Selling Customer Service*, Produk Cicil Emas BSI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia. Sehingga diperlukannya pengenalan dan pemasaran produk yang lebih efektif dari pihak perbankan yakni *Customer Service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : seberapa efektif komunikasi *cross selling* oleh *Customer Service* dalam penjualan produk Cicil Emas dan hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam proses *cross selling* produk Cicil Emas

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan yaitu penelitian yang objeknya mengenai peristiwa-peristiwa yang terjadi pada kelompok masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menggunakan data primer dan sekunder yang didapatkan dari hasil observasi, wawancara dengan beberapa informan dan dokumentasi yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Martapura.

Hasil penelitian ini menunjukkan : *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Martapura telah melaksanakan peran dan fungsinya sehingga komunikasi *cross selling* yang dilakukan berjalan dengan efektif dalam upaya pengenalan produk Cicil Emas BSI hingga mampu membantu penjualan produk tersebut. Selain itu juga ditandai dengan tercapainya tiga indikator pengukuran efektivitas komunikasi pemasaran menggunakan pendekatan *communication outcomes*.