Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Pendekatan Komunikasi Antarpribadi Pada Pelayanan Nasabah Bank Centarl Asia Untuk Mencapai Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Kantor Cabang Pembantu Bca Santa Jakarta)

Agung Suryo Dwiputro

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74229&lokasi=lokal>

Abstrak

Tantangan tersendiri bagi BCA untuk selalu menjaga hubungan baik dengan para nasabah mereka., hal ini tentunya tidak lepas dengan adanya masalah, karena begitu beragam latar belakang dari para nasabahnya. Rumusan masalah bagaimana pendekatan komunikasi antarpribadi untuk mencapai kepuasan nasabah dilakukan oleh CSO (customer service officer) Bank BCA kepada nasabah (pelanggan) ?

Teori yang digunakan adalah Teori Komunikasi, Komunikasi Antarpribadi, Teori Kepuasan Pelanggan, dan Relationship Management Theory. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan metode studi kasus. Pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa customer service BCA KCP Santa melakukan pendekatan komunikasi antarpribadi dengan nasabah yang terbukti melalui observasi yang dilakukan peneliti yang menunjukkan adanya unsur Tangible (bukti langsung), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty (perhatian) di dalam pelayanan yang dilakukan. Pendekatan komunikasi antarpribadi yang dilakukan CSO terbukti efektif memengaruhi peningkatan dalam kepuasan nasabah.