

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Analisis Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Utama SCBD

Mohammad Tegar Reyhan Syahputra

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=77659&lokasi=lokal>

Abstrak

Salah satu Misi dari Bank BCA adalah ?Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah?. Bank BCA beroperasi selalu mengedepankan nilai Kualitas Pelayanan untuk memuaskan kebutuhan dan harapan para nasabahnya. Dalam pelaksanaannya, Customer Service memberikan menggunakan komunikasi verbal sebagai aspek utama dalam melayani onasabahnya. Oleh karena itu penelitian ini berbeda dengan penelitian lain karena membahas tentang kualitas pelayanan khususnya komunikasi yang digunakan oleh customer service dan ditinjau dalam ilmu ? ilmu komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Customer Service Bank BCA Kantor Cabang Utama SCBD terhadap Kepuasan Nasabahnya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif jenis eksplanatif dengan teknik analisis data menggunakan regresi linear sederhana. Sampel pada penelitian ini sebanyak 100 nasabah Bank BCA yang dilayani di KCU SCBD.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Customer Service Bank BCA KCU SCBD memberikan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA KCU SCBD sebesar 20,4% dan sisanya 79.6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Selanjutnya bahwa nilai mean Kualitas Pelayanan (Variabel X) sebesar 411,15 dan nilai mean Kepuasan Nasabah (Variabel Y) sebesar 410 dimana $411,15 > 410$. Oleh karena H_0 diterima, sesuai dengan hipotesis penelitian, maka dapat dikatakan Nasabah Bank BCA Kantor Cabang Utama SCBD Puas terhadap Pelayanan Customer Service.