



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

ABSTRAKSI

Nama : Ayu Indah Rachmawati
Nim : 44210010118
**Judul : KUALITAS PELAYANAN COSTUMER SERVICE
MENURUT PELANGGAN BANK BNI 46 SUDIRMAN**

Jumlah Halaman : xvi hal + 75 hal + 7 lampiran.

Kegiatan customer service dalam dunia perbankan sangat penting guna untuk mempermudah para nasabah untuk memperlancar bertransaksi serta meningkatkan citra perbankan.

maka bank perlu menyiapkan strategi yang perlu dibentuk untuk menangani hal yang berkaitan dengan keperluan nasabah dalam bertugas melayani nasabah.

customer service banyak berhubungan dengan penyeteroran dan penarikan kegiatan tersebut diperuntukan untuk memberikan kepuasan bagi nasabah melalui pelayanan yang prima untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah, maka bank perlu membangun citra positif dimata masyarakat agar meningkatkan mutu kualitas pelayanan.

Sebagai seorang customer service memiliki fungsi dan tugas yang harus dilaksanakan dengan baik dan sempurna guna meningkatkan citra dalam dunia perbankan dengan seiring persaingan di dalam dunia perbankan yang sedang marak saat ini guna peningkatan mutu kualitas pelayanan sangatlah penting agar menjadi kepercayaan para nasabah.

Hasil penelitian yang diperoleh mengenai Kualitas Pelayanan Customer Service meliputi 5 dimensi yaitu, (tangible, empathy, responsiveness, assurance, empathy) kelima dimensi tersebut sesuai dengan bukti fisik dengan jasa yang telah diberikaan kepada Bank bni terhadap para nasabahnya.