



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

NIKY PUTRI ANDHANY (44211010119)

HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DENGAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG DUREN PERIODE (MEI-JUNI 2015)

Jumlah halaman : xiii + 116 Halaman + 39 Tabel + Lampiran

Bibliografi : buku (1989-2013)

Kata Kunci : Pelayanan *customer service*, kepuasan nasabah

ABSTRAK

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian pelayanan merupakan perilaku nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan nasabah.

Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat sehingga harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal hingga akhir suatu pelayanan. Setiap nasabah tentu memiliki karakteristik yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan sifat-sifat nasabah tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya suku bangsa, agama, adat istiadat, pendidikan, dan lainnya.

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penelitian korelasional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan penyebaran angket/kuesioner dengan sampel sebanyak 80 responden dari populasi nasabah yang berkunjung ke *customer service* di Bank BRI kantor cabang Tanjung Duren.

Dari hasil penelitian dengan penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa hubungan pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) kantor cabang Tanjung Duren menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,789 dengan tingkat hubungan (korelasi) yang tergolong **kuat**.