



## FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA

Magdalena Sitorus (44311110069)

Pengaruh Layanan *Website Employee Benefit Click* Terhadap Kepuasan Nasabah Corporate Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Manulife Indonesia Periode Maret – September 2013

Jumlah halaman : xi + 96 halaman

Bibliografi : (28 buku), Tahun 2001 – 2013

### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan tentang sejauh mana peran media *website Employee Benefit Click* dalam meningkatkan kepuasan nasabah DPLK Manulife Indonesia dan juga untuk mengetahui peranan media *website* dalam memberikan informasi secara detail kepada nasabah *corporate*.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian ini tidak hanya untuk bertujuan untuk memperkecil penyimpangan atau terjadinya bias tetapi lebih meningkatkan kepercayaan dan bertujuan untuk mengkaji hipotesis atau hubungan sebab-akibat dengan melakukan survei dan merupakan cara penelitian tepat untuk penelitian eksplanatif. Dan yang menjadi subjek penelitian adalah klien DPLK Manulife yang bergerak dibidang jasa dengan total yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 42 contact person perusahaan.

Menurut Pearson Correlation (Product Moment), hasil dari penelitian ini uji korelasinya adalah 0,012 yang merupakan angka yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hasil uji korelasinya adalah signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *Website EB Click* dengan Kepuasan Nasabah. Namun perlu ada pengembangan kembali untuk memaksimalkan program ini sesuai tujuan awalnya dalam peningkatan kepuasan nasabah.