



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

AGIL PERMANA (44208010097)

Analisis Pelayanan Prima *Customer Relations* PT. Bank BNI (Persero) Tbk, Kantor Layanan Mercu Buana Jakarta Barat oleh Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana

Halaman viii + 92 Halaman :

Bibliograf : 28 (1995 – 2011)

ABSTRAKSI

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang berorientasi kepada kepuasan pelanggannya (konsumen), perusahaan harus senantiasa memperhatikan komunikasi dengan menjalin kegiatan *customer relations* yang baik dalam upaya untuk meningkatkan kegiatan pelayanan yang prima yang dapat merangsang pembelian dan kepuasan konsumen. Oleh karenanya PT. Bank BNI (Persero) Tbk. kantor layanan Mercu Buana yang digunakan sebagai objek penelitian berusaha untuk terus meningkatkan kepuasan para nasabah yang merupakan mahasiswa mercu buana pada umumnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana analisis pelayanan prima *customer relations* PT. Bank BNI (Persero) Tbk.kantor layanan Mercu Buana Jakarta Barat oleh mahasiswa reguler Universitas Mercu Buana.

Konsep mengacu pada teori pelayanan prima yang dikemukakan oleh Zeithaml, Barry, dan Parasuraman yang terdiri dari: *Reability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding or Knowing the Costumer, Tangibles.*

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan metode penelitian survey yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Tehnik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan rancangan sampel *proportional stratified random sampling.* dengan menyebarkan kuesioner terhadap 99 responden,

Hasil penelitian dari hasil penghitungan secara keseluruhan berdasarkan penghitungan skor rata-rata jawaban responden pada unsur-unsur elemen mengenai pelayanan prima, maka pelayanan *customer relations* di Bank BNI kantor layanan Mercu Buana hasilnya dalam pengukuran skala Likert dikategorikan memuaskan dan berdasarkan penghitungan rumus kuartil yakni dengan skor 8074, yang berarti hasil sikap responden adalah positif.

Customer relations di Bank BNI kantor layanan Mercu Buana dalam memberikan pelayanan informasi kepada mahasiswa sudah sesuai dengan yang diharapkan dan sudah memenuhi syarat sebagai media komunikasi yang efektif melalui pelayanan prima yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan para mahasiswa/pelanggan dan pelayanan tersebut telah disesuaikan dengan kebijakan dari Bank BNI kantor layanan mercu Buana itu sendiri.