



**Bidang Studi Marketing Communication and Advertising
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

ABSTRAK

Bella Noerfallah
44310110136

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT BANK DANAMON TBK CABANG AGUS SALIM JAKARTA
PUSAT**

(i-xii halaman, 105 halaman, 10 Lampiran, 42tabel, Daftar Pustaka : 1981-2011

Kegiatan membangun kepuasan nasabah dengan melalui kualitas pelayanan menjadi manajemen yang sangat penting bagi sebuah bank. Hal ini dapat dilihat dari langkah-langkah operasional perbankan yang mencerminkan kegiatan memberikan kualitas layanan yang baik, seperti memberikan jaminan keamanan, kenyamanan, kesopanan, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Di sisi lain bank juga harus ikut aktif dalam memberikan pelayanan yang memadai dengan berprinsip memberikan kepuasan pelanggan pada layanan yang baik dan terencana sehingga pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan menciptakan suasana yang nyaman, aman, dan tentram. Salah satu kegiatan itu adalah dengan melakukan pelayanan terbaik terhadap nasabah.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dkk (1998) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi sebagai berikut: *Tangible* atau bentuk fisik langsung, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan, *Empathy* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen.

Penelitian ini tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bank Danamon cabang Agus Salim Jakarta Pusat .

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif. Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuisisioner sebanyak 80 kepada nasabah untuk mengukur pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Bank Danamon Cabang Agus Salim.

Dengan hasil yang didapat oleh penulis, maka penulis menyarankan agar PT. Bank Danamon cabang Agus Salim Jakarta Pusat lebih dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memberikan kenyamanan pada nasabah didalam *banking hall*, menambah informasi produk didalam bank yang dapat memudahkan nasabah mengetahui produk apa saja yang disediakan, menyediakan fasilitas seperti TV di dalam *banking hall* agar nasabah yang menunggu antrian tidak merasa jenuh.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan.