

ABSTRAKSI

GLEN NARDO (04303 – 084)

“Tingkat Kepuasan Pelanggan Pemegang Kartu Kredit MasterCard Platinum Terhadap Pelayanan Customer Service Bank Permata (Para Pelanggan PT. Permata Bank terhadap Pelayanan *Customer Service* PT. Permata Bank cabang bintaro)”

(xv + 85 halaman : 19 tabel) Bibliografi = 22 (1988 – 2006)

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan di Indonesia, Bank-Bank yang ada berusaha untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya guna menarik nasabah baru dan juga untuk menjaga kesetiaan nasabah lama. Tidak heran jika banyak Bank mengeluarkan produk-produk baru dalam dunia perbankan sehingga dapat meningkatkan pelayanannya yang akhirnya dapat menarik perhatian para nasabah atau calon nasabah. Salah satunya yaitu Penggunaan Kartu Kredit (*Financial transaction Cards*). Apalagi di era globalisasi seperti saat ini, dimana teknologi telah memungkinkan untuk melakukan suatu transaksi secepat mungkin maka dunia perbankan juga dituntut untuk melakukan hal tersebut, diantaranya dengan memberikan kemudahan-kemudahan bagi para nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “tingkat kepuasan pelanggan pemegang kartu kredit MasterCard Platinum terhadap pelayanan customer service bank permata (para pelanggan PT. Permata Bank terhadap pelayanan customer service PT. Permata Bank cabang bintaro),”

Tinjauan pustaka yang digunakan teori dari parasuraman mengenai jenis jasa yang terdiri dari 10 faktor utama kualitas jasa dan dari 10 faktor tersebut dirangkum menjadi 5 dimensi pokok untuk menentukan kualitas jasa yaitu: produk – produk fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurances*), empati (*Emphaty*).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, dan tipe penelitiannya adalah deskriptif. Metode yang digunakan untuk menarik sample adalah menggunakan rumus Yamane, teknik pengambilan sample yaitu menggunakan teknik *Accidental Sampling*.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan pemegang kartu kredit MasterCard Platinum terhadap pelayanan customer service bank permata cabang bintaro dari total responden 95 orang. Menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat puas dengan nilai 89 – 105 berjumlah 9 orang atau 10 %, selebihnya responden yang menjawab puas dengan nilai 72 – 88 berjumlah 85 orang atau 89 %, responden yang menjawab cukup puas dengan nilai 55 – 71 berjumlah 1 atau 1 %, dan responden yang menjawab kurang puas dengan nilai 38 – 54 berjumlah 0 atau 0 %, sedangkan responden yang menjawab sangat kurang puas dengan nilai 21 – 37 berjumlah 0 atau 0 %. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa Tingkat Kepuasan Pelanggan Pemegang Kartu Kredit MasterCard Platinum Terhadap Pelayanan Customer Service PT. Permata Bank Cabang Bintaro menyatakan kategori **Puas**.