



MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Indri Nurfitriyah
44213120140

Efektivitas Pelayanan CSO Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Di BCA
KCU Wisma Asia I

Jumlah halaman : 120 halaman + 5 lampiran
Bibliografi : 38 acuan, tahun 1990-2014

ABSTRAK

Customer Service Officer di BCA KCU Wisma Asia I memberikan pelayanan prima terbaik kepada nasabahnya. Pelayanan yang diberikan *Customer Service Officer* yaitu untuk kepuasan nasabah. Nasabah yang puas, dengan pelayanan yang *Customer Service Officer* berikan dengan sendirinya akan menyampaikan kepada khalayak luas mengenai pelayanan *Customer Service Officer* BCA KCU Wisma Asia I di mata mereka. Terlihat dengan meningkatnya nasabah baru di BCA KCU Wisma Asia I.

Konsep Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitas pelayanan. Dengan mengacu pada dimensi pelayanan menurut (Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1990), seperti berwujud (tangible), kehandalan (Reliability), ketanggapan (Responsivess), jaminan (assurance), empati (Emphaty).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah internal dan external yang terbagi menjadi 3 nasabah yaitu nasabah umum, nasabah prioritas dan nasabah soliter. Sampel di ambil dengan cara Disproporsional Stratified Sampling sebanyak 85 nasabah dengan penyebaran kuesioner. teknik analisa data ini menggunakan uji statistic deskriptif.

Hasil penelitian menyatakan hasil uji statistic deskriptif pada 5 dimensi tersebut terletak di Q3 maka memiliki nilai sangat efektif. Total keseluruhan dimensi skor berjumlah 12.868 dan terletak diantara Q2 dan Q3 memiliki nilai efektif Sehingga dapat ditarik kesimpulan nasabah puas atau setuju dengan pelayanan *Customer Service Officer*.