



**Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations**

Nama : Giovani Shaddela  
NIM : 44213110050  
Judul : Pengaruh Layanan *Call Center* Asuransi Wanaartha *Life* Jakarta terhadap Kepuasan Nasabah *Wal Invest* dalam Memperoleh Informasi.  
Bibliografi : 128 Hal + 5 Bab + 7 Lampiran + 24 Buku (Tahun 1994 – 2012) + 16 Jurnal (Tahun 2000 – 2013)

### ABSTRAKSI

Layanan adalah hal yang menyiratkan hubungan antara dua pihak yaitu pihak yang memberi layanan dan kedua adalah pihak yang mendapatkan atau membutuhkan layanan. Sebagai pemberi layanan sebuah organisasi atau perusahaan harus dapat memberi sesuatu yang dapat menyenangkan hati nasabah. Untuk itu *call center* dibangun sebagai jembatan untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *call center* terhadap kepuasan pelanggan *wal invest wanaartha life*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *layanan call center (X)*, dan variabel terikat adalah *kepuasan pelanggan (Y)*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe kausal komparatif. Metode yang digunakan adalah survei dengan membagikan kuesioner. Teknik penarikan sampel dari total populasi sebanyak 225 nasabah *wal invest*, dengan rumus Taro Yamane diperoleh sampel sebanyak 144. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Untuk melihat berapa besar jumlah sampel yang akan digunakan maka rumus pengambilan sampel yang dipakai adalah Taro Yamane

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh layanan *call center* terhadap kepuasan pelanggan *wal invest wanaartha life* 99.7%, dan sisanya sebesar 0.3% dipengaruhi oleh faktor lain.



**Mercu Buana University**  
**Faculty Of Communication**  
**Field Of Study Public Relations**

*Name* : Giovani Shaddela  
*NIM* : 44213110050  
*Title* : *The Influence of Wanaartha Life Insurance's Call Center Service on Satisfaction in Obtaining Information for Wal Invest Wanaartha Life Customers in Jakarta ( January – March 2018 Period )*  
*Bibliography* : *128 Page + 5 Chapters + 10 Attachments + 24 Books (1994 – 2012) + 16 Journals (2000 – 2013)*

### **ABSTRACTION**

*Services are things that imply a relationship between two parties, which is the party that provides services and the party who gets or needs the services. As a service provider, an organization or company must be able to provide something that can please the customers. Therefore, the call center is built as a bridge or connector to create customer satisfaction.*

*This research was conducted to determine how the call center service has influenced the customer satisfaction wal invest wanaartha life. The independent variable in this study is call center service (X), and the dependent variable is customer satisfaction (Y).*

*This study uses a quantitative approach with comparative causal types. The method used is a survey by distributing questionnaires. The sampling technique of the total population is 225 wal invest customers, obtained as many as 144 samples with the Taro Yamane formula. The technique used in this study is simple random sampling. To see how many samples will be used, the sampling formula that being used is Taro Yamane.*

*The results showed that the influence of call center services on customer satisfaction wal investana life 99.7%, and the remaining 0.3% were influenced by other factors.*