



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Putrianda Febriani Mukfi
44218110133

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Teller Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada Bank BCA KCP Puri Botanical

Jumlah Halaman : 5 Bab 90 Halaman + Lampiran

Bibliography : 10 Buku+ 17 Jurnal + 18 Internet + Lampiran

Abstrak

Kondisi lingkungan bisnis saat ini yang cenderung terus berubah disertai dengan tingkat persaingan yang semakin tajam ditambah terjadinya wabah pandemi COVID-19, menjadikan setiap organisasi perusahaan dihadapkan pada permasalahan yang sama, yaitu masalah mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan secara berkesinambungan. Komunikasi interpersonal merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA KCP Puri Botanical.

Paradigma yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma Positivisme, dengan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik survei, yaitu teknik riset dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Penyebaran kuisisioner dilakukan kepada responden dengan jumlah 91 orang dan butir pertanyaan kuisisioner sebanyak 16 pertanyaan yang diberikan kepada nasabah yang bertransaksi di Teller BCA KCP Puri Botanical. Data yang diperoleh peneliti setelah melakukan pengujian data menggunakan software SPSS versi 23, responden berdasarkan jenis kelamin, diperoleh laki-laki sebesar 48,4% dan perempuan sebesar 51,6%.

Hasil data penelitian diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan, dimensi Komunikasi Interpersonal memiliki Pengaruh Positif terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 36,3%. Dari kelima dimensi tersebut, dimensi yang paling tinggi pengaruhnya ialah dimensi Equality sebesar 73,6% dan pengaruh terendah yaitu dimensi Positiveness sebesar 49%.

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal, Teller, Kepuasan Nasabah, Bank, BCA*



Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Study Public Relations
Putrianda Febriani Mukfi
44218110133

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
Bank BCA KCP Puri Botanical
Bibliography : 5 Chapters 90 Pages + 10 Books + 17 Journals + 18 Internet +
Appendix

Abstract

The current condition of the business environment which tends to continue to change accompanied by an increasingly sharp level of competition coupled with the outbreak of the COVID-19 pandemic, has made every company organization faced with the same problem, namely the problem of maintaining the company's survival on an ongoing basis. Interpersonal communication is an important factor that can affect customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of Teller Interpersonal Communication on Customer Satisfaction at Bank BCA KCP Puri Botanical.

The paradigm that the author uses in this research is the Positivism paradigm, with descriptive quantitative research methods. This study uses survey techniques, namely research techniques using questionnaires as the data collection instrument. Questionnaires were distributed to respondents with a total of 91 people and a total of 16 questionnaire questions were given to customers who transacted at Teller BCA KCP Puri Botanical. The data obtained by the researcher after testing the data using SPSS version 23 software, respondents based on gender, obtained male by 48.4% and female by 51.6%.

The results of the research data above show that overall, the dimensions of Interpersonal Communication have a Positive Effect on Customer Satisfaction by 36.3%. Of the five dimensions, the dimension with the highest influence is the Equality dimension of 73.6% and the lowest influence is the Positiveness dimension of 49%.

Key word: *Komunikasi Interpersonal, Teller, Kepuasan Nasabah, Bank, BCA*