

ABSTRAK

Nama : Vanya Noverina

NIM : 44219110149

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital PT. Bank Central Asia, Tbk (Studi Pada PT. Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Hasanudin)

Pembimbing : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom

Bibliografi: 5 Bab + 81 Hal + 4 Lampiran + 8 Buku + 7 Jurnal + 2 Internet

Kualitas pelayanan yang diberikan pada suatu industri, terutama pada bagian perbankan dapat mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam memberikan kepuasan nasabah. Pada saat ini, telah terjadi transformasi layanan digital yang memberikan perubahan layanan pada setiap perusahaan dan salah satunya adalah PT. Bank Central Asia, Tbk. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui keberhasilan PT. Bank Central Asia, Tbk pada kantor cabang pembantu Hasanudin dalam memberikan Kepuasan Nasabah Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara (*in depth interview*) dengan nasabah BCA KCP Hasanudin serta meminta setiap informan untuk menjelaskan pendapat mereka terhadap layanan digital yang mereka rasakan. Berdasarkan kesenjangan Gap, Baby Boomers dapat menerima perubahan namun terkendala saat penggunaannya, Generasi X dapat beradaptasi namun lebih memilih untuk langsung bertransaksi di cabang, dan Generasi Millenials dapat menikmati perubahan digital dan memudahkan dalam kehidupan sehari – hari. Dan Generasi Z dapat beradaptasi dengan cepat terhadap transformasi layanan digital tersebut.

Kata Kunci : *Public Relations, Transformasi Layanan Digital, Layanan, Kepuasan Nasabah, Stakeholder Relations*

ABSTRACT

Name : Vanya Noverina
NIM : 44219110149
Study Program : Communication Science
Title Report : Customer Satisfaction in Transforming Digital Banking Services PT. Bank Central Asia, Tbk (Study at PT. Bank Central Asia, Tbk Hasanudin Sub-Branch Office)
Counsellor : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom
Bibliografi: 5 Chapters + 81 Pages + 4 Attachments + 8 Books + 7 Journals + 2 Internets

The quality of service provided to an industry, especially in the banking sector, can affect the company's success in providing customer satisfaction. At this time, there has been a digital service transformation that provides service changes to every company and one of them is PT. Bank Central Asia, Tbk. This study aims to determine the success of PT. Bank Central Asia, Tbk at the Hasanudin sub-branch office in providing Customer Satisfaction in the Transformation of Digital Banking Services.

This study uses a qualitative method by conducting in-depth interviews with BCA KCP Hasanudin customers and asking each informant to explain their opinion on the digital services they experience. Based on the Gap gap, Baby Boomers can accept change but are constrained when using it, Generation X can adapt but prefer to transact directly at branches, and Millennials can enjoy digital change and make it easier in everyday life. And Generation Z can adapt quickly to this digital service transformation.

Keywords: Public Relations, Digital Service Transformation, Service, Customer Satisfaction, Stakeholder Relations