

Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
NELSA NAUFAL  
44212110118  
Pengaruh kualitas pelayanan customer service  
Terhadap kepuasan nasabah Bank Bca Cabang Gajah Mada  
Jumlah halaman : ix + 127 halaman + 14 lampiran  
Bibliografi : 37 Acuan, Tahun 2000-2015

### ABSTRAK

Perkembangan Bank BCA Cabang Gajah Mada sangat menjanjikan. Industri perbankan menempati peran yang sangat penting dalam sektor ekonomi, terutama dalam mendukung pengembangan usaha mikro dan menengah. Semakin ketat persaingan antar bank, maka pelayanan yang PT Bank BCA Cabang Gajah Mada harus lebih optimal dalam memberikan pelayanan sehingga perusahaan mampu memenangkan persaingan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank BCA Cabang Gajah Mada..

Dan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu melalui penelitian pada sejumlah orang dengan menggunakan populasi dan sampel yang bertujuan untuk menguji hubungan variabel bebas dan variabel terikat dengan pendekatan kuantitatif dan tabel statistik sebagai alat ukur. Tipe penelitian ini juga menggunakan korelasional atau *correlational research* yaitu penelitian yang mempelajari hubungan atau korelasi antar variabel yang diperhatikan. Dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Survey yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang orang yang jumlahnya besar, untuk mengetahui karakteristik, fenomena atau mengukur suatu gejala sosial tertentu. Penelitian survey ini hanya menggunakan kuesioner yang berkisar pada ruang lingkup. Penelitian survey ini juga diimplikasikan memiliki kecocokan untuk digunakan dalam penelitian ini, karena metode survey dapat membantu peneliti untuk memperoleh data yang objektif dengan tafsiran yang sama. Adapun teknik sampling yang di gunakan adalah *Random Sampling* dimana sampel yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 nasabah bank BCA CABANG GAJAH MADA.

Bedasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil analisis regresi menunjukkan kualitas pelayanan *Customer Service* memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA Cabang Gajah Mada. Keberpengaruhannya ini memberikan arti bahwa setiap adanya peningkatan dalam hal kualitas pelayanan *Customer Service* maka akan diikuti dengan kepuasan nasabah bank BCA cabang Gajah Mada. Dan dalam hal pelaksanaan pelayanan di Bank BCA Cabang Gajah Mada terdapat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BCA Cabang Gajah Mada kepada Nasabahnya. Disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas ruang lingkup penelitian tidak hanya pada satu jenis Bank tetapi mencakup lembaga keuangan lainnya dan untuk manajemen PT Bank BCA Cabang Gajah Mada sebaiknya melakukan evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam hal daya tanggap dengan memberikan pelatihan khusus kepada Customer Service untuk meminimalkan keluhan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.