

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Tbk cabang Graha Inti Fauzi Jakarta
Jumlah halaman : x + 111 halaman + 12 lampiran
Bibliografi : 21 buku, Tahun 2000-2014

ABSTRAK

Penerapan komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi pada kehidupan sosial, namun terjadi juga dalam kehidupan berorganisasi disuatu perusahaan, seperti halnya Bank. Globalisasi menjadikan kebutuhan masyarakat semakin kompleks dan beragam serta mendorong pola pikir masyarakat untuk lebih kritis dan selektif dalam memilih produk perbankan. Salah satunya adalah perbankan Bank Central Asia dimana Bank BCA salah satu yang memiliki tingkat nasabah yang cukup banyak setiap harinya. Penelitian ini mempunyai rumusan masalah yaitu Sejauh mana pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BCA Tbk Cabang Graha Inti Fauzi? Sedangkan tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui adakah komunikasi interpersonal *customer service officer* di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Graha Inti Fauzi, kemudian untuk mengetahui adakah kepuasan nasabah di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Graha Inti Fauzi dan juga untuk mengetahui adakah pengaruh komunikasi interpersonal *customer service officer* terhadap kepuasan nasabah di Bank Central Asia Tbk Cabang Graha Inti Fauzi.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi organisasi, komunikasi external, komunikasi interpersonal, *public relations*, kepuasan nasabah. Penelitian ini mempunyai dua variabel yaitu variabel komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan nasabah.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kausal penelitian yang dilakukan untuk membandingkan suatu variabel (objek penelitian) antara subjek yang berbeda atau waktu yang berbeda dan menemukan sebab-akibat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan menggunakan teknik penarikan sampel *Proportionate Startified Random Sampling* dengan jumlah sampel 76 nasabah PT BCA Tbk cabang Graha Inti Fauzi Jakarta.

Pada pembahasan penelitian ini, dapat dilihat bahwa secara keseluruhan Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Nasabah PT BCA Tbk cabang Graha Inti Fauzi Jakarta, berpengaruh secara signifikan. Hal ini berdasarkan perhitungan uji hipotesis, nilai t untuk variabel komunikasi internal adalah 0,000 yang berarti bahwa apabila nilai sig. memiliki $< 0,05$ maka hipotesis statistic (H_a) diterima.