



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Messalia Susanti
44213110149

Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kualitas Pelayanan *Customer Service*
Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Bjb Cabang Gajah Mada Jakarta
Pusat Periode April - Juni 2015
Jumlah halaman : xii + 108 halaman + 9 lampiran
Biografi : 21 acuan, Tahun 2000 - 2013

ABSTRAK

Kunci keberhasilan perusahaan dalam menjaga atau meningkatkan mutu jasa dalam pelayanan pemberian jasa yang dihasilkannya salah satunya terletak pada customer service. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi komunikasi customer service dan kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah bank BJB cabang Gajah Mada periode April – Juni 2015.

Kompetensi komunikasi sama dengan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi. Kualitas pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas dan kinerjalah yang dibeli oleh konsumen, oleh karena itu kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa. Tingkat Kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan nasabah. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode survei. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 96 orang.

Dari penelitian ini diketahui bahwa variabel kompetensi komunikasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kompetensi Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Nasabah