

SUMMARY

TINGKAT KEPUASAN ATAS PELAYANAN INFORMASI CUSTOMER SERVICE DAN LOYALITAS DEBITUR PT BANK MAYAPADA INTERNASIONAL, Tbk. UNIT PASAR CIPONDOH – TANGERANG

Created by EVELINE

Subject : PT BANK MAYAPADA INTERNASIONAL
Subject Alt : PELAYANAN INFORMASI CUSTOMER SERVICE
Keyword : Kepuasan Pelayanan Informasi dan Loyalitas

Description :

Tujuan penelitian ini dilakukan, untuk mengetahui tingkat kepuasan atas pelayanan informasi yang diberikan oleh customer service dan loyalitas debitur di PT Bank Mayapada Internasional, Tbk. Unit Pasar Cipondoh – Tangerang.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode survey dan tujuan penelitian adalah deskriptif. Pengambilan sampling menggunakan metode sensus, dengan responden seluruh debitur PT Bank Mayapada Internasional, Tbk. Unit Pasar Cipondoh – Tangerang, yaitu 35 orang. Hasil dari survey menunjukkan sebagian besar (60,0%) responden merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan oleh customer service PT Bank Mayapada Internasional, Tbk. Unit Pasar Cipondoh – Tangerang dan mayoritas (80,0%) responden loyal terhadap PT Bank Mayapada Internasional ‘Tbk Unit. Pasar Cipondoh – Tangerang.

Dengan demikian dapat disimpulkan customer service sudah menjalankan fungsinya sebagai humas eksternal yaitu customer relations, melalui kegiatan komunikasi penyampaian informasi kepada debitur dengan cukup baik dan juga dalam mempertahankan loyalitas debitur, customer service Bank Mayapada sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam hal mempertahankan debitur lama agar tetap setia menjadi debitur Bank Mayapada melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan debitur.

Date Create : 26/01/2015
Type : Text
Format : pdf
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-undergraduate_2007-52-079
Collection : undergraduate_2007-52-079
Source : Undergraduate these communication of faculty
Relation Collection Universitas Esa Unggul
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : COPYRIGHT2015@ESAUNGGULLIBRARY

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor