

ABSTRAK

Nama : Anggita Utami
Nim : 201452016
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat
Judul : Hubungan Layanan Informasi *Customer Service* dengan Kepuasan Pelanggan PT Bank Amar Indonesia Cabang Thamrin.
Jumlah Halaman : 55 halaman
Jumlah Buku : 22 Buku, Tahun 1995 – 2015
Kata Kunci : Layanan Informasi, Hubungan, Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan layanan informasi dengan kepuasan pelanggan PT Bank Amar Indonesia Cabang Thamrin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan penelitian deskriptif korelasional, metode yang digunakan adalah survey dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan Paling banyak (47,9%) responden berusia 21-29 tahun, mayoritas (84%) responden berprofesi sebagai karyawan swasta, dan Sebagian besar (68%) responden berjenis kelamin perempuan. Sebagian (50%) responden memberikan penilaian baik terhadap layanan informasi *customer service* PT Bank Amar Indonesia Cabang Thamrin. Lebih separuh (54%) responden menilai puas terhadap kepuasan layanan pelanggan PT Bank Amar Indonesia Cabang Thamrin. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara Layanan Informasi dengan Kepuasan pelanggan PT Bank Amar Indonesia Cabang Thamrin, berdasarkan hasil perhitungan dikaitkan dengan variabel penelitian, yaitu layanan informasi, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berhubungan dengan layanan informasi, berdasarkan nilai signifikansi sebesar 0,661. H_0 diterima, H_0 ditolak. Saran untuk penelitian ini pelayanan customer service perbankan sebaiknya melakukan training dan evaluasi kualitas layanan guna meningkatkan layanan informasi customer service kepada para nasabah.