

## ABSTRAK

Nama/NIM : Apriantono/201552137  
Judul : Analisis Kualitas Komunikasi Pelayanan Teller  
Dan Kepuasan Nasabah BCA KCU Wisma Asia

Jumlah Halaman : 62 halaman

Kata Kunci : Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Daftar Pustaka : 45 judul

Bank merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang jasa keuangan yang dimana perusahaan jasa dituntut untuk menjaga sebuah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabahnya untuk memenuhi harapan para nasabah tersebut, berbicara mengenai pelayanan maka sangat erat kaitannya dengan komunikasi, dimana di dalam transaksi pelayanan terjadi proses komunikasi yang terjalin antara petugas bank dan nasabah. Penelitian ini menguji atas kualitas komunikasi pelayanan dan kepuasan nasabah di BCA KCU Wisma Asia dengan metode deskriptif analisis, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisisioner secara acak (*probability sampling*) kepada 100 nasabah sebagai *sample* dari 209.310 populasi. setiap nasabah akan diberikan total 22 kuisisioner dari variable X dengan lima dimensi yang digunakan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik serta variable Y dengan lima dimensi yaitu ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, keberadaan pelayanan, profesionalisme dan kepuasan menyeluruh dengan jasa, masing-masing kuisisioner menggunakan skala likert sebagai pengukurannya. Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner didapatkan hasil dari nilai untuk Variabel kualitas komunikasi pelayanan (X) dengan nilai mean 3,9 dan nilai untuk variable kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai mean 4,0.

## ABSTRACT

Name / NIM: Apriantono / 201552137

Title: Analysis of Teller Service Communication Quality  
Towards Customer Satisfaction BCA KCU Wisma Asia

Number of Pages: 67 pages

Keywords: Quality of Service Communication, Customer Satisfaction

Bibliography : 45 Titles

*The bank is a service company engaged in financial services, where service companies are required to maintain a quality of service and customer satisfaction to meet the expectations of these customers, talking about service is very closely related to communication, where in service transactions there is a communication process that is established. between bank officers and customers. This study examines the quality of service communication and customer satisfaction at BCA KCU Wisma Asia with a descriptive analysis method. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires randomly (probability sampling) to 100 customers as a sample of 209,310 populations. Each customer will be given a total of 22 questionnaires from variable X with five dimensions used, namely reliability, responsiveness, assurance, attention and physical evidence and variable Y with five dimensions, namely service responsiveness, transaction speed, service availability, professionalism and overall satisfaction with services, each questionnaire uses a Likert scale as its measurement. After distributing the questionnaires, the results obtained from the value for the service communication quality variable (X) with a mean value of 3.9 and the value for the customer satisfaction variable (Y) with a mean value of 4.0.*