

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi *Customer Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Cabang
Taman Ratu Jakarta Barat

Nama : Ghibran Diagrii

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan informasi PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Taman Ratu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan tujuan deskriptif korelasional, adapun metode yang digunakan adalah survey dan analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan teknik acak sederhana. Dalam sebuah penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 70 responden yang terdiri dari para nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Taman Ratu Jakarta Barat.

Adapun hasil analisis deskriptif pada variabel x (kualitas pelayanan informasi) didapatkan hasil 84% dari 70 responden dikategorikan sangat baik mengenai kualitas pelayanan informasi. Sedangkan pada variabel y (kepuasan nasabah) didapatkan hasil 82% dari 70 responden dikategorikan baik.

Menyatakan hasil uji korelasi antara variabel kualitas pelayanan informasi dengan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang kuat dan positif sebesar 0,692 dan hasil uji regresi linear sederhana dihasilkan persamaan $Y = 6,858 + 0,577X$ dengan hasil koefisien determinasi sebesar 47,9% yang berarti kepuasan nasabah yang positif dipengaruhi oleh kualitas pelayanan informasi sedangkan sisanya sebesar 52,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Berdasarkan hasil tersebut bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel (X) kualitas pelayanan informasi dengan variabel (Y) kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Informasi, Kepuasan Nasabah, *Teori Behaviorisme*.

ABSTRACT

Title : *Customer Service for Customer Satisfaction at PT. Bank Central Asia Tbk Taman Ratu West Jakarta Branch*
Name : *Ghibran Diagrii*
Study Program : *Public Relations*

This study aims to determine the extent of the influence of the quality of information services of PT. Bank Central Asia Tbk. Park Queen Branch. This research uses a quantitative approach, with correlational descriptive objectives, while the method used is a survey and the analysis used is simple linear regression. The sampling technique used is Probability Sampling with a simple random technique. In this study the sample used was 70 respondents consisting of customers of PT. Bank Central Asia Tbk. Taman Ratu Branch, West Jakarta.

As for the results of descriptive analysis on variable x (quality of information services) obtained 84% of 70 respondents categorized very well regarding the quality of information services. Whereas in the variable y (customer satisfaction) 82% of 70 respondents were categorized as good.

Stating the results of the correlation test between the variable quality of information services with customer satisfaction has a strong and positive relationship of 0.692 and the results of a simple linear regression test yielded the equation $Y = 6.858 + 0.577X$ with the results of the coefficient of determination of 47.9% which means that customer satisfaction is positively influenced by the quality of information services while the remaining 52.1% is influenced by other factors. Based on these results that H_0 is rejected and H_a is accepted which means there is an influence between the variable (X) the quality of information services with the variable (Y) customer satisfaction.

Keywords : *Information Service Quality, Customer Satisfaction, Behaviorism Theory.*