

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS

Layla Noor Hidayah

2004 053 0074

Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer service* Bank BNI 46 cabang Klaten

Tahun Skripsi : 2011 + 93 hal + 40 tabel + 10 gambar + 4 lampiran

Daftar Kepustakaan : 16 buku (1987-2004)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank BNI 46. Hal ini merupakan suatu kasus yang ada dalam lingkungan organisasi seperti perusahaan besar Bank BNI. Setiap manusia mempunyai hak untuk berpendapat dan menanggapi suatu masalah yang terjadi. Maka dari itu dilihat dari hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimanakah Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank BNI 46 Cabang Klaten.

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif kuantitatif, yang memusatkan perhatian pada Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer service* Bank BNI 46 Cabang Klaten. Teknik pengumpulan data berdasarkan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis data kuantitatif. Data dianalisis secara diskriptif kuantitatif dalam penelitian ini, yang mana langkah analisisnya antara lain yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data kemudian pengambilan suatu kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *customer service* Bank BNI 46 Cabang Klaten lebih cenderung menilai baik. Dari sekian banyak faktor yang ada seperti Responsiveness dan Emphaty terhadap nasabah menjadi faktor yang penting, yang mana faktor tersebut sangat mempengaruhi pelanggan atau nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan, customer service, tanggapan pelanggan