

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Public Relations

Rica Agusdwiana

Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta (Studi Tanggapan Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan Di Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta).

2008 + 115 Halaman + 4 Lampiran + 1 Gambar + 3 Tabel + 2 Bagan

Daftar Pustaka : 12 Buku + 3 Paper + 3 Sumber Online

Studi ini berusaha menganalisis mengenai tanggapan nasabah dalam kualitas pelayanan di Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah Mendeskripsikan dan menganalisa persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dari Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta dan Untuk mengetahui suatu keberhasilan dari kualitas pelayanan Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta selama ini. Kerangka teori dalam penelitian ini yaitu mengenai persepsi, psikologi komunikasi, kualitas pelayanan, serta Peran *Customer service* Dalam Komunikasi Bisnis. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan analisis studi kasus. Penulis dalam penelitian ini mendapatkan hasil bahwa persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta, menghasilkan suatu persepsi yang berbeda sesuai dengan pengalaman informan mengenai bukti langsung, daya tanggap, empati, jaminan dan keandalan. Selain itu suatu psikologi komunikasi sangat mempengaruhi suatu persepsi setiap individu terhadap kualitas pelayanan yang ada. Pada akhirnya penulis dapat memberikan saran, (1) Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta memperbaiki kualitas pelayanan dan lebih memperhatikan kemampuan *customer service* dengan memberikan pelatihan serta apabila pegawainya melakukan kesalahan hendaknya diberikan suatu sanksi. (2) adanya media yang disiapkan sebagai sarana komunikasi untuk menyampaikan saran dan kritik (3) setiap 6 bulan sekali mengadakan kunjungan kepada nasabah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang telah

ABSTRACT

**University Muhammadiyah Yogyakarta
Faculty Social Science and Polity Science
Communications Science
Public Relations
Rica Agusdwiana**

CUSTOMER PERSEPTION ON SERVICE QUALITY AT BANK MANDIRI SUDIRMAN YOGYAKARTA (Perceive Study On Service Quality At Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta)

2008 + 115 page + 4 Attachments + 1 picture + 3 Table + 2 Chart

References:12 Books + 3 Papers + 3 Online references

This study try to analyse the customer responses on service quality at Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta. The aims of this research are to describe and analyse customer perception about service quality of Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta and to know the service quality succeed that has been achieved by Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta. Theoretical frameworks of this research are perception, communication psychology, service quality, and customer service role on bussiness communication. This research use qualitative approach method with case study analysis. In this research, writer found that customer perception about the service quality that has been given by Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta, and resulted in variably perception depends on informan experiences on direct evidences, perceptive capacity, emphatic, guarantee and reliability. Beside that, communication psichology influencing the perception of each individu about establish service quality. Finally, writer can give some suggestion, (1) Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta must improve their service quality and increase customer service capability in some training, and give punishments if the employee make mistakes. (2) prepare some media as communication facility to communicate suggestion and criticism. (3) broadcast questionair