Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership

Pendapat nasabah terhadap pelayanan consumer relations (Suatu studi mengenai pelayanan consumer relations dari PT. Bank Niaga Jakarta)

Asih Darmawati, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20284052&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Bertambahnya jumlah bank dapat menimbulkan persaingan antar bank itu sendiri. Persaingan yang sehat tentunya terletak pada kondisi dimana semua bank berlomba-lomba menciptakan produk baru dan kemudahan serta keuntungan bagi nasabahnya. Mutu pelayanan yang prima (excellent Service) merupakan faktor penentu untuk mendapat simpati masyarakat dan sekaligus meraih volume usaha (selling point). Untuk itu dituntut adanya peningkatan produktivitas dan efektifitas yang tinggi disegala sektor dalam melayani kebutuhan masyarakat atau nasabah. Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank agar nasabah dalam hal ini merupakan asset utama tidak berpindah adalah dengan memberikan pelayanan yang baik menciptakan rasa puas dalam diri nasabah. Untuk adanya hubungan yang baik antara nasabah dengan pihak ini sebagaian besar bertumpu pada peran Hubungan Masyarakat agar dapat meningkatkan citra perusahaan. sehingga dapat itu perlu bank, usaha Sehubungan dengan itu, aktifitas Humas disini adalah kegiatan externalnya yaitu khususnya yang disorot kegiatan Consumer Relatians, karena Consumer Relatians merupakan ujung tombak dari perusahaan dalam menarik dan I baik dengan nasabah. menjalin ,hubungan Untuk mengetahui bagaimana gambaran kegiatan tersebut, penulis mengadakan penelitian pendapat mengenai pelayanan dilakukan oleh karyawan P.T. Bank Niaga. Consumer Relatians nasabah Consumer Relatians yang Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yang bersifat deskriptif dengan 100 responden yaitu nasabah P.T. Bank Niaga yang telah mengikuti salah satu program minimal 1 tahun dan berpendidikan SLTA. Secara menyeluruh penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pendapat nasabah terhadap pelayanan Consumer Relatians P.T. Bank Niaga Jakarta melalui tindakan tindakan yang dilakukan oleh karyawan yang menyangkut sikap karyawan dalam melayani, penampilan karyawan ketlika bertugas, fasilitas informasi dan bagaimana yang mungkin timbul, sehingga mampu I puas dalam diri nasabah. I i suasana ruangan, karyawan mengatasi kesulitan menumbuhkan rasa Dari hasil yang diperoleh ternyata pelayanan Cansumer Relatians yang dilakukan oleh P.T. Bank Niaga dikatakan baik, dalam arti dapat menciptakan rasa diri nasabah. Walaupun ternyata masih banyak kekurangan harus diperbaiki dalam memperhatikan sudah dapat puas dalam yang kepentingan nasabahnya, yang nantinya berguna dalam menjaga hubungan baik dengan konsumennya yang sekaligus meningkatkan citra P.T. masih Bank Niaga di mata masyarakat.