

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE LEMBAGA KEUANGAN NON-BANK (Studi kasus Dana Pensiun Astra) = CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS FOR NON BANK FINANCIAL ORGANIZATION (CASE STUDY DANA PENSIUN ASTRA)

Didin Dimas Ponco Adi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536267&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan pelanggan dalam lembaga keuangan non bank. Penelitian akan melihat seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan dimensi apa saja yang memberikan pengaruh terbesar dan terkecil dalam pembentukan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan karena sebagai sebuah organisasi keuangan non bank, kepuasan pelanggan adalah salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk keberlangsungan hidup organisasi tersebut.

Peneliti menggunakan SERVQUAL sebagai metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan karena metode ini adalah metode paling komprehensif dalam meneliti faktor pembentukan kepuasan pelanggan.

Hasil temuan dapat digunakan untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih fokus. Strategi komunikasi dapat diarahkan untuk menyorot ke faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Bagi kajian ilmu komunikasi, hasil penelitian ini sangat berguna untuk melihat bagaimana dalam sebuah organisasi keuangan non bank kepuasan pelanggan terbentuk, dan faktor-faktor apa saja yang memiliki pengaruh lebih besar dari yang lainnya.

.....This study discusses the customer satisfaction measurement in the non-bank financial institutions. The study will look the level of customer satisfaction and what dimension gives the largest and smallest influence in the formation of customer satisfaction levels.

This is done because as a non-bank financial organization, customer satisfaction is one of the requirements that must be met for the organizations for its lifecycle.

Researchers using SERVQUAL, as a method to measure the level of customer satisfaction, due to its comprehensiveness to examine the formation of customer satisfaction.

The findings can be used to formulate a more focused communication strategy.

Communication strategies can be directed to targeting the most influential factor in shaping customer satisfaction.

For the study of communication science, the results of this research are very useful to see how in a non-bank financial organization established customer satisfaction, and what are the factors that have greater influence than others