

## ABSTRAK

Bank BCA merupakan salah satu bank umum swasta di Indonesia. Bank BCA yang merupakan salah satu bank terkemuka di Indonesia yang fokus pada bisnis perbankan transaksi serta menyediakan fasilitas kredit bagi segmen korporasi, komersial dan UMKM. Dari segi aset pada tahun 2015, bank BCA masih dibawah dua bank besar milik pemerintah, yaitu Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Salah satu upaya untuk meningkatkan kembali kepuasan nasabah bank BCA adalah melalui peningkatan kualitas layanan *call center* halo BCA. Peningkatan kualitas layanan *call center* halo BCA diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bank BCA menyediakan layanan call center halo BCA. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan tentang kualitas layanan *call center* halo BCA yang disediakan bank BCA; menjelaskan tentang kepuasan nasabah bank BCA; dan menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh kualitas layanan *call center* halo BCA terhadap kepuasan nasabah bank BCA.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner. Unit sampel dalam penelitian ini adalah nasabah bank BCA Jalan Abdul Rachman Saleh yang berjumlah 125 nasabah. Hasil penyebaran angket diolah melalui bantuan *Microsoft Excel 2010* dan *SPSS 21.00*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana dengan bantuan *software* komputer *SPSS 21.00*.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas layanan *call center* halo BCA berada dalam kategori yang tinggi, kepuasan nasabah bank BCA berada dalam kategori yang cukup tinggi. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas layanan *call center* halo BCA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah