

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA, KETANGGAPAN DAN KOMUNIKASI  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
PT RIFAN FINANCINDO BERJANGKA**

**Annisa Risty Amanda<sup>1</sup>, Kristi Endah Ndilosa Ginting<sup>2</sup>, S.E., M.M, Daniel Surbakti<sup>3</sup>,**

**Mella Yunita, S.E., M.Si<sup>4</sup>**

**Universitas prima Indonesia<sup>123</sup>, Universitas Tjut Nyak Dhien<sup>4</sup>**

**Corresponding Author :**

**Kristi Endah Ndilosa Ginting, S.E., M.M**

**Email : [kristiendahndilosaginting@unpri.ac.id](mailto:kristiendahndilosaginting@unpri.ac.id)**

**ABSTRAK**

PT. Rifan Financindo Berjangka sering mendapatkan keluhan dari nasabah yang diperoleh di kotak saran dan *form complain* yang disiapkan untuk mengetahui jumlah nasabah yang secara aktual menyampaikan ketidakpuasannya terhadap pelayanan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima, ketanggapan dan komunikasi yang kurang efektif terhadap kepuasan nasabah PT. Rifan Financindo Berjangka. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional study*. Populasi di dalam penelitian ini adalah nasabah perusahaan PT. Rifan Financindo Berjangka di sebanyak 83 orang nasabah pada yang memiliki jumlah tabungan lebih dari 50 juta pada bulan Juli sampai bulan Agustus 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *pelayanan prima*, komunikasi dan ketanggapan terhadap kepuasan nasabah di PT. Rifan Financindo Berjangka. Oleh sebab itu disarankan bagi karyawan untuk menjaga kepuasan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada aspek *ketanggapan* dengan cara merespon keluhan dengan cepat, sehingga nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Untuk jumlah karyawan yang menangani nasabah supaya ditambah jumlahnya sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama. Kemudian dengan adanya penambahan jumlah karyawan tersebut dapat meningkatkan kehandalan dari karyawan.

**Kata Kunci : Pelayanan Prima, Ketanggapan, Komunikasi, Kepuasan Nasabah**