**ABSTRAK**

**Debby Permatasari, 132050435, 2015. “Fungsi Layanan Bjb Digi Dalam Meningkatkan Layanan Informasi Nasabah Bank Bjb Cabang Utama Bandung”. Dibimbing oleh H. Rasman Sonjaya S.sos., M.Si. Program Sarjana 1, Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pasundan.**

**Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data meliputi studi kepustakan, observasi, dan penyebaran angket kepada 100 orang responden yang menjadi sampel penelitian.**

**Peneliti memfokuskan pembahasannya Bagaimana fungsi layanan Bjb Digi dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi nasabah Bank Bjb Cabang Utama Bandung.**

**Berdasarkan hasil penelitian, maka fungsi layanan Bjb Digi dalam meningkatkan layanan informasi nasabah Bank Bjb Cabang Utama Bandung memuaskan. Hal tersebut ditinjau dari beberapa faktor diantaranya; dimensi teknik, dimensi fungsional, citra perusahaan, dimensi pengalaman, dimensi harapan, dan dimensi persepsi**.

**Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa Bjb Digi dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi nasabah Bank Bjb Cabang Utama Bandung dapat dikatakan berfungsi dengan baik atau dapat dikatakan memuaskan nasabah sehingga kebutuhan informasi yang dibutuhkan nasabah terpenuhi.**