**ABSTRAK**

Efektivitas Komunikasi Antarpersonal dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BCA KCP Kiaracondong ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana menjalankan komunikasi antarpersonal dalam menciptakan kepuasan nasabah.

Metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan berupa observasi, wawancara dan angket yang disebarkan di BCA KCP Kiaracondong.

Hasil penelitian dapat diketahui bahwa efektivitas komunikasi antarpersonal di BCA KCP Kiaracondong sudah berjalan dengan efektif untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Hambatan-hambatan yang dialami yaitu masih kurangnya cepat tanggap pegawai terhadap masalah yang disampaikan nasabah terkait dengan kesesuaian prosedur dan keinginan nasabah, kurangnya pegawai memberikan penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah.

Usaha-usaha yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut adalah dengan menambah jangkauan layanan melalui kemampuan karyawan perusahaan dalam merespon keluhan-keluhan nasabah, dan pihak BCA KCP Kiaracondong memberikan pelatihan-pelatihan kepada setiap pegawai yang berhubungan langsung dengan nasabah secara *continue* agar selalu ter-*update* penguasaan materi dan informasi yang hendak disampaikan kepada nasabah.

Saran yang peneliti sampaikan yaitu untuk meningkatkan kepuasan nasabah sebaiknya pegawai diberikan pelatihan untuk mendengarkan dan menyimak informasi secara menyeluruh apa yang diinginkan nasabah serta pegawai harus mampu berkomunikasi secara efektif, bisa memahami dengan baik isyarat nasabah dan mampu menangani keluhan nasabah secara profesional. Karena dengan terjalinnya komunikasi yang efektif dengan nasabah maka secara tidak langsung membuat nasabah merasa nyaman tidak hanya merasakan kepuasan tetapi akan berdampak juga terhadap loyalitas nasabah.