



**AKTIVITAS LAYANAN NETWORK SERVICE EXCELLENCE
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
BANK NEGARA INDONESIA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

KHALILA SALMA ANDINI

44221010148

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**



**AKTIVITAS LAYANAN NETWORK SERVICE EXCELLENCE
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
BANK NEGARA INDONESIA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

KHALILA SALMA ANDINI

44221010148

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khalila Salma Andini
NIM : 44221010148
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“AKTIVITAS LAYANAN NETWORK SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA”
adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2026



Khalila Salma Andini

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Khalila Salma Andini
NIM : 44221010148
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “Aktivitas Layanan Network Service Excellence Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Negara Indonesia”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Februari, didapatkan nilai persentase sebesar 26%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Khalila Salma Andini
NIM : 44221010148
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Aktivitas Layanan Network Service Excellence
Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah
Bank Negara Indonesia

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 07 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

NIDN : 031117301

Jakarta, 18 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

NIDN : 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

NIDN : 031117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat-nya dan karunianya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan judul “**AKTIVITAS LAYANAN NETWORK SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH**”. Laporan skripsi ini merupakan syarat wajib untuk memperoleh gelar sarjana pada Bidang Studi S1 Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal tugas akhir, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana [M.Si](#) selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
2. Bapak Farid Hamid Umarella, Dr.M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi, Dosen Pembimbing Akademik, dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, masukan, dan motivasi dalam penyusunan laporan skripsi ini.
3. Ibu Novi Erlita, S.Sos., M.A selaku Ketua Sidang yang telah memberikan waktu, tenaga dan ilmu ketika menjadi tim penguji peneliti dalam menyelesaikan proses sidang akhir Skripsi ini.
4. Bapak Wiyanto Hidayatullah, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dosen Penguji Ahli yang telah memberikan waktu, tenaga dan ilmu ketika menjadi tim penguji peneliti dalam menyelesaikan proses sidang akhir Skripsi ini.
5. Seluruh Dosen serta Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations.
6. Orang tua peneliti, Bapak Edi Santosa dan Ibu Erni Sukaryani yang selalu membimbing, mendidik, serta memberikan doa dan kasih sayang kepada peneliti dalam menyelesaikan Laporan Skripsi ini dengan baik.
7. Zahra Camila Anissa dan Innaya Fairuz Sania, Adik dan Kakak yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti hingga penelitian ini selesai dengan baik.

8. Kepada sahabat peneliti, Annisa Rizky dan Alia Aurelia yang selalu memberikan support dan mendengarkan keluh kesah saya selama proses pengerjaan laporan skripsi ini.
9. Kepada teman-teman dekat peneliti selama di kampus, Loemongga Anggita, Aldia Puspa Wiandra, Dirgarina Shobiroh, Salsabila Rahadatul, Viona Agyat, dan masih banyak lagi tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan support selama proses pengerjaan laporan skripsi ini.
10. Kepada Elin Meylanie Putri yang telah membantu dan memberikan semangat serta motivasi peneliti dalam menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
11. Kepada seluruh informan peneliti yang sudah meluangkan waktu untuk dapat membantu dalam laporan skripsi peneliti.

Peneliti menyadari bahwa Laporan Skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang agar penelitian ini menjadi sempurna. Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada para pihak yang ikut serta dalam membantu penyelesaian laporan skripsi ini. Serta peneliti harapkan agar penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat serta menambah wawasan bagi para pembacanya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Januari 2026

Peneliti



Khalila Salma Andini

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khalila Salma Andini
NIM : 44221010148
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Aktivitas Layanan Network Service Excellence
Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah
Bank Negara Indonesia

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2026

Yang menyatakan,



(Khalila Salma Andini)

AKTIVITAS LAYANAN NETWORK SERVICE EXCELLENCE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA

KHALILA SALMA ANDINI

ABSTRAK

Persaingan industri perbankan yang semakin ketat di era digital menuntut perusahaan untuk tidak hanya berfokus pada pengembangan produk dan teknologi, tetapi juga pada penguatan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu bank milik negara terus melakukan transformasi layanan yang terintegrasi dengan komunikasi organisasi dan peran *Public Relations*. Salah satu upaya yang dilakukan adalah melalui aktivitas layanan *Network Service Excellence* yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan, serta loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah menjadi faktor strategis bagi keberlanjutan bisnis perbankan karena mencerminkan kepercayaan dan komitmen nasabah terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis aktivitas layanan *Network Service Excellence* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Negara Indonesia. Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivistik dengan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap tiga informan yang merupakan pegawai Bank Negara Indonesia yang merupakan pegawai Departmen *Network Service Excellence*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas layanan *Network Service Excellence* berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui beberapa aktivitas utama, yaitu riset kepuasan dan loyalitas nasabah melalui *Voice of Customer*, peningkatan kapabilitas petugas layanan, pengelolaan pengukuran kualitas layanan, serta penguatan budaya layanan (*service culture*) dan engagement nasabah. Secara keseluruhan, implementasi aktivitas layanan *Network Service Excellence* dapat meningkatkan kualitas hubungan antara bank dan nasabah, membangun kepuasan, serta mendorong loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

Kata kunci : Customer Relationship Management, Network Service Excellence, Loyalitas Nasabah, Public Relations, Bank Negara Indonesia.

NETWORK SERVICE ACTIVITIES EXCELLENCE IN IMPROVING CUSTOMER LOYALTY AT BANK NEGARA INDONESIA

KHALILA SALMA ANDINI

ABSTRACT

Increasingly fierce competition in the banking industry in the digital era requires companies to focus not only on product and technology development, but also on strengthening long-term relationships with customers. Bank Negara Indonesia (BNI), as a state-owned bank, continues to transform its services in an integrated manner with organizational communication and the role of Public Relations. One of the efforts made is through Network Service Excellence activities that focus on improving service quality, satisfaction, and customer loyalty. Customer loyalty is a strategic factor for the sustainability of the banking business because it reflects customer trust and commitment to the services provided. This study aims to determine and analyze Network Service Excellence activities in increasing customer loyalty at Bank Negara Indonesia. This study uses a post-positivistic paradigm with a qualitative approach and descriptive case study method. Data collection techniques in this study were conducted through in-depth interviews with three informants who are employees of Bank Negara Indonesia who work in the Network Service Excellence Department. The data obtained were analyzed using qualitative data analysis techniques. The results of the study show that Network Service Excellence activities play an important role in increasing customer loyalty through several key activities, namely researching customer satisfaction and loyalty through Voice of Customer, improving service officer capabilities, managing service quality measurements, and strengthening service culture and customer engagement. Overall, the implementation of Network Service Excellence activities can improve the quality of the relationship between banks and customers, build satisfaction, and encourage sustainable customer loyalty.

Keywords: Customer Relationship Management, Network Service Excellence, Customer Loyalty, Public Relations, Bank Negara Indonesia.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Akademis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Kajian Teori	34
2.2.1. Komunikasi Organisasi	34
2.2.2. <i>Public Relations</i>	36
2.2.3. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	38

2.2.4. Loyalitas.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1. Paradigma Penelitian	42
3.3. Subjek Penelitian	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1. Data Primer	45
3.4.2. Data Sekunder	45
3.5. Teknik Analisis Data	46
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.2. Hasil Penelitian.....	50
4.2.1. Fungsi dan Peran dari Departmen Network Service Excellence	50
4.2.2. Latar Belakang Layanan Network Service Excellence.....	52
4.2.3. Aktivitas Layanan Network Service Excellence dan Prosesnya	53
4.2.4. Tantangan Strategi Layanan Network Service Excellence	56
4.2.5. Upaya optimalisasi Strategi Layanan Network Service Excellence	59
4.2.6. Bentuk Komunikasi Aktivitas Layanan Network Service Excellence	62
4.3. Pembahasan	63
1. Fungsi Informasi	63
2. Fungsi Penyesuaian.....	64
3. Fungsi Persuasi	64
4. Fungsi Integrasi.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran	69
5.2.1. Saran Akademis	69
5.2.2. Saran Praktis	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemberitaan Transformasi Digital	2
Gambar 1.1 Bentuk Komentar Pengguna	5
Gambar 4.1 Logo Bank Negara Indonesia	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	49
Gambar 4.3 Bagan Hasil Pembahasan.....	68
Gambar Lampiran 1. Surat Permohonan Wawancara Penelitian	76
Gambar Lampiran 2. Surat Pernyataan Penelitian.....	77
Dokumentasi Wawancara 1	79
Dokumentasi Wawancara 2	85
Dokumentasi Wawancara 3	90
Gambar Lampiran 5. Bukti Bimbingan Tugas Akhir	95
Gambar Lampiran 6. <i>Curriculum Vitae</i>	96



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Wawancara Penelitian	76
Lampiran 2. Surat Pernyataan Penelitian	77
Lampiran 3. Pedoman Pertanyaan Wawancara Penelitian	78
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	79
Lampiran 5. BUKTI BIMBINGAN TUGAS AKHIR	95
Lampiran 6. <i>CURRICULUM VITAE</i> (CV).....	96

