



**KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE**

**MENURUT PELANGGAN BANK BNI 46**

**SUDIRMAN JAKARTA PUSAT**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata Satu (S1) Program Studi Public Relations



Disusun oleh :

**AYU INDAH RACHMAWATI**  
**44210010118**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2015**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**Nama** : AYU INDAH RACHMAWATI  
**Nim** : 44210010118  
**Judul** : KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
MENURUT PELANGGAN BANK BNI SUDIRMAN  
JAKARTA PUSAT

Jakarta, 11 Februari 2015

1. Ketua Sidang

Dr. Ahmad Mulyana., M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

Ida Anggraini., M.Si



(.....)

3. Pembimbing

Irmulan Sati., M.Si



(.....)

## PERNYATAAN

**Judul** : **Kualitas Pelayanan Customer Service Menurut  
Pelanggan BANK BNI 46 SUDIRMAN  
JAKARTA PUSAT**

**NAMA** : **Ayu Indah Rachmawati**

**NIM** : **44210010118**

**Jenjang Pendidikan** : **Strata Satu (1)**

**Program Studi** : **Ilmu Komunikasi**

**Jurusan** : **Public Relation**

**Tanggal** : **11 Januari 2014**

Merupakan hasil Studi Pusaka, Penelitian dan karya saya sendiri dengan di bantu oleh Bimbingan dari Dosen Pembimbing Skripsi saya di Universitas Mercubuana.

Skripsi ini belum Pernah diajukan untuk Memperoleh gelar akademik sejenis di Perguruan tinggi lain. semua informasi dan data yang saya gunakan adalah yang jelas dari sumbernya,


Demikian saya buat surat Pernyataan ini.

**Jakarta 11 febuari 2015**

  
**Ayu Indah Rachmawati**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI**

**Nama** : Ayu Indah Rachmawati  
**Nim** : 44210010118  
**Judul** : KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
MENURUT PELANGGAN BANK BNI SUDIRMAN  
JAKARTA PUSAT



Disetujui dan Diterima Oleh,  
Dosen Pembimbing Skripsi



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Irmulan Sati, M. Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Dr. Elly Yuliyawati, M.Si)



LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Q

No. Dokumen	Distribusi	All
-------------	------------	-----

Nama Mahasiswa : Ayu Indah Rachmawati  
NIM : 44210010118  
Bidang Study : Public Relation  
Tahun Akademik : 2014-2015

NO	NAMA PENGUJI	USULAN PERBAIKAN	HASIL PERBAIKAN	BAB/ HALAMAN	TTD PERSETUJUAN PERBAIKAN
1	Irmulan Sati, M.Si	Estetika Penulisan	Sudah diperbaiki	Bab 4	
2	Dr. Ahmad Mulyana, M.Si	Estetika Penulisan Bab 4.2 Definisi komunikasi Bab 2	Sudah diperbaiki	Bab 4.2	
3	Ida Anggraini, M.Si	Kesimpulan Bab 5 Estetika Penulisan	Sudah diperbaiki	Bab 4.2 Bab 5.1	

MERCU BUANA

Diperiksa & Disetujui

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)  
Ketua Bidang Studi  
Tanggal: 14 febuari 2015

## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur Peneliti Panjatkan kepada Allah SWT untuk segala berkah dan Karunia-Nya yang begitu besar kepada peneliti karena berkat rahmat dan ridho nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, sejak awal penulisan hingga akhirnya skripsi ini terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Ibu Irmulan Sati M,SI, Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang tiada henti memberikan Motivasi serta semangat baru kepada saya.
2. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan curahan doa bantuan materil
3. Segenap Dosen Pengajar Jurusan Public Relations Universitas Mercu buana atas kesabarannya dalam menuangkan ilmu nya kepada saya.
4. Bapak Mahendra Djoko selaku pihak BNI yang telah membantu bekerjasama.
5. Bapak Adrian Ganang selaku pihak BNI yang telah membantu bekerjasama.
6. Seorang yang special yang selalu memberikan motivasi dan energy positif.
7. Putri utami yang selalu membantu dalam kelancaan skripsi ini
8. Prastyo Kurniawan yang seelalu memberikan masukan dalam kesalahan pembuatan skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2010 di Universitas Mercu Buana Sahabat-sahabat saya yang sungguh berhati mulia yang senantiasa memberikan dukungan moril dan doa tiada henti serta selalu menjadi pendengar yang baik

Terima kasih atas dukungan dan motivasinya kepada Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, Tanpa kalian saya tidak akan pernah bisa berada di titik ini, semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya. Aamiin

Jakarta, 18 Januari 2015

Peneliti



# Daftar Isi

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Permasalahan.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis/ Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Komunikasi .....	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi secara etimologis .....	9
2.1.2 Pengertian Komunikasi secara terminologis .....	10
2.1.3 customer service .....	11
2.2 Pemasaran .....	13
2.3 Komunikasi Pemasaran .....	15
2.4 Jasa .....	16
2.5 Dimensi kualitas Jasa .....	18
2.6 Karakteristik Pelayanan .....	20
2.7 Nasabah .....	21
2.8 Pelayanan .....	23
2.9 Kualitas Pelayanan .....	24
2.10 Kepuasan Pelanggan .....	25
2.10.1 Ukuran Kepuasan Pelanggan .....	27
2.10.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	30

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian .....	31
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.3.1 Populasi .....	33
3.3.2 Sampling .....	33
3.3.3 Teknik penarikan sampel .....	34
3.4 Definisi dan operasionalisasi konsep .....	35
3.4.1 Definisi Konsep .....	35
3.4.2 Operasionalisasi konsep .....	36
3.4.3 Teknik Analisis Data .....	39

### **BAB IV HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Bank BNI .....	42
4.1.1 Sejarah Berdirinya Bank BNI .....	42
4.1.2 Visi Dan Misi Bank BNI .....	45
4.1.2.1 Visi BNI .....	45

4.1.2.2 Misi BNI.....	45
4.1.2.3 Values BNI .....	46
4.1.2.4 Fi;osofi Logo Baru .....	46
4.1.2.5 Huruf BNI .....	46
4.1.2.6 Simbol ‘46’ .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 Identitas Responden.....	47
4.2.2 Kualitas Pelayanan .....	50
4.2.3 Kepuasan Pelanggan .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

**DAFTAR PUSTAKA.....**

**LAMPIRAN .....**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

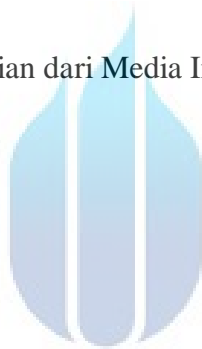
Lampiran 2 Hasil Identitas Responden

Lampiran 3 Hasil Kuesioner, Frekuensi dan Persentase

Lampiran 4 Dokumentasi Event Pemilihan Duta Reporter Cilik

Lampiran 5 Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Universitas Mercu Buana

Lampiran 6 Surat Ijin Penelitian dari Media Indonesia



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Jenis kelamin

Tabel 4.2 Usia

Tabel 4.3 Pekerjaan

Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir

Tabel 4.5 Keadaan Ruang Tunggu Antrian Nyaman

Tabel 4.6 keadaan Tempat Parkir Kendaraan untuk nasabah memadai

Tabel 4.7 Keadaan Tempat Parkir Kendaraan untuk nasabah Bank

Tabel 4.8 Keadaan Toilet yang di Sediakaan Bersih

Table 4.9 Keadaan Ruang Atm BNI Sudirman Sudah memadai

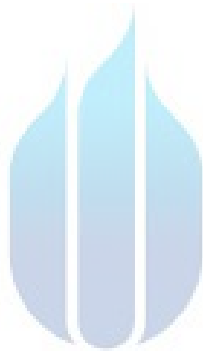
Table 4.10 Karyawan Bank BNI Sudirman Menunjukan \sikap Ramah

Table 4.11 Karyawan Memberikan Senyum Tulus

Table 4.12 Karyawan Menunjukkan Rasa Empaty

Table 4.13 Karyawan Menanggapi Masalah Tepat dengan yang Dijanjikan

Table 4



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Tabel 4.7 Hasil Kuesioner No 1

Tabel 4.8 Hasil Kuesioner No 2

Tabel 4.9 Hasil Kuesioner No 3

Tabel 4.10 Hasil Kuesioner No 4

Tabel 4.11 Hasil Kuesioner No. 5

Tabel 4.12 Hasil Kuesioner No. 6

Tabel 4.13 Hasil Kuesioner No. 7

Tabel 4.14 Hasil Kuesioner No. 8

Tabel 4.15 Hasil Kuesioner No. 9

Tabel 4.16 Hasil Kuesioner No. 10

Tabel 4.17 Hasil Kuesioner No. 11

Tabel 4.18 Hasil Kuesioner No. 12

Tabel 4.19 Hasil Kuesioner No. 13

Tabel 4.20 Hasil Kuesioner No. 14

Tabel 4.21 Hasil Kuesioner No. 15

Tabel 4.22 Hasil Kuesioner No. 16

Tabel 4.23 Hasil Kuesioner No. 17

Tabel 4.24 Hasil Kuesioner No. 18

Tabel 4.25 Hasil Kuesioner No. 19

Tabel 4.26 Hasil Kuesioner No. 20

Tabel 4.27 Tabel Pertanyaan dan Skor Rata-rata Dimensi 1

Tabel 4.28 Tabel Kategori Jawaban Dimensi 1

Tabel 4.29 Tabel Pertanyaan dan Skor Rata-rata Dimensi 2

Tabel 4.30 Tabel Kategori Jawaban Dimensi 2



Tabel 4.31 Tabel Pertanyaan dan Skor Rata-rata Dimensi 3

Tabel 4.32 Tabel Kategori Jawaban Dimensi 3

Tabel 4.33 Tabel Pertanyaan dan Skor Rata-rata Dimensi 4

Tabel 4.34 Tabel Kategori Jawaban Dimensi 4

Tabel 4.35 Tabel Pertanyaan dan Skor Rata-rata Dimensi 5

Tabel 4.36 Tabel Kategori Jawaban Dimensi 5

