



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DENGAN
KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG DUREN
PERIODE (MEI-JUNI 2015)**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata satu
(S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Niky Putri Andhany

44211010119

Bidang Studi Public Relations

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2015



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **HUBUNGAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
DENGAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG
DUREN PERIODE (MEI-JUNI 2015)**

Nama : Niky Putri Andhany

Nim : 44211010119

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2015

UNIVERSITAS

Mengetahui,

MERCU BUANA

Pembimbing

(Marwan Mahmudi, M.Si.)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DENGAN KEPUASAH NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG DUREN PERIODE (MEI-JUNI 2015)**

Nama : Niky Putri Andhany

NIM : 44211010119

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
Jakarta, Desember 2015

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, MSi)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DENGAN KEPUASAN NASABAH PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) KANTOR CABANG TANJUNG
DUREN PERIODE MEI-JUNI 2015

Nama : Niky Putri Andhany

Nim : 44211010119

Fakultas : Ilmu Komunikasi

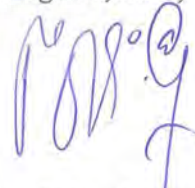
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Desember 2015


1. Ketua Sidang,


(Rahmadya Putra Nugraha, M.Si)

2. Penguji Ahli,


(Novi Erlita, MA)

3. Pembimbing,


(Marwan Mahmudi, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT Yang Maha Mendengar lagi Maha Melihat dan atas segala limpahan Rahmat, Taufik, serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Dalam penyusunan skripsi ini dengan judul “*Hubungan Pelayanan Customer Service Dengan Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Tanjung Duren Periode (Mei – Juni 2015)*”, peneliti berterima kasih yang setulus tulusnya kepada semua pihak yang sangat berpengaruh bagi kehidupan peneliti. Peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi.

Terutama bagi pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya dalam pembuatan skripsi:

1. Bapak Marwan Mahmudi, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang sudah memberi ilmu-ilmu kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.

4. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Tanjung Duren yang telah mengizinkan penelitian dan penyebaran kuesioner.
5. Staff tata usaha Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu peneliti dalam hal administrasi dan surat menyurat selama skripsi berlangsung.
6. Orang tua tercinta, Bapak Dhany Iskandar dan Ibu Anis Wardjiati yang sudah memberikan semangat belajar dan mengasuh sampai sedewasa ini. Dan tak lupa bantuan *financial* yang selalu diberikan tanpa rasa pamrih, sehingga penulis bisa memasuki jenjang pendidikan tinggi di perguruan tinggi. Karena kasih sayangmu sangat berarti untuk penulis dalam menggapai cita-cita. Juga adik tersayang Carissa Kusumawardhany yang telah memberikan semangat selama ini.
7. Kepada teman teman tercinta Fera, Sisca, Nila, Tata, Dwi, Sugih, Dennis, Meilani, Titin, Fanny yang selalu menemani dan selalu memberikan support selama ini.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi *Public Relations* 2011 yang telah banyak memberikan masukan kepada peneliti baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati peneliti menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, namun dengan segala usaha dan kerja keras akhirnya dapat diselesaikannya skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat terutama dalam ilmu komunikasi, sehingga peneliti mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Desember 2015

Peneliti

Niky Putri Andhany



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	8
2.1.2 Dimensi Komunikasi Dalam Kehidupan Organisasi.....	10
2.2 Public Relations.....	11
2.2.1 Hubungan Kerja Public Relations	12
2.3 Customer Relationship Management	13
2.4 Pelayanan	16
2.5 Kualitas Pelayanan	24
2.5.1 Karakteristik Pelayanan	25
2.5.2 Mengevaluasi Pelayanan.....	26
2.6 <i>Customer Service</i>	27
2.6.1 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	29
2.7 Nasabah.....	30
2.7.1 Sifat-sifat Nasabah	33
2.8 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Statification</i>)	35
2.9 Hipotesis Teori	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Tipe Penelitian	46

3.2	Metode Penelitian.....	47
3.3	Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1	Populasi.....	47
3.3.2	Sampel	48
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	49
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	50
3.4.1	Definisi Konsep.....	50
3.4.2	Operasionalisasi Konsep.....	51
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.5.1	Validitas	54
3.5.2	Reliabilitas	55
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6.1	Data Primer	57
3.6.2	Data Sekunder	58
3.7	Teknik Analisis Data	58
3.7.1	Analisis Data	58
3.7.2	Uji Korelasi	60
3.7.3	Uji Hipotesis	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Gambaran Umum Bank BRI.....	64
4.1.1	Sejarah Bank BRI.....	64
4.1.2	Tentang Bank BRI.....	66
4.1.3	Visi dan Misi.....	68
4.1.4	Struktur Organisasi.....	69
4.2	Hasil Penelitian	70
4.2.1	Identitas Responden.....	70
4.2.2	Analisis Data.....	73
4.2.2.1	Keandalan (Variabel X)	73
4.2.2.2	Bukti Fisik (Variabel X)	78
4.2.2.3	Daya Tanggap (Variabel X).....	82
4.2.2.4	Jaminan (Variabel X).....	84
4.2.2.5	Empati (Variabel X)	87
4.2.2.6	Tuntutan Nasabah dipahami (Variabel Y)	90
4.2.2.7	Harapan Nasabah (Variabel Y)	93
4.2.2.8	Nilai Nasabah yang diwujudkan (Variabel Y).....	96
4.3	Uji Validitas	97
4.4	Uji Reliabilitas	100
4.5	Uji Korelasi.....	102
4.6	Uji t (Parsial).....	104

4.7	Pembahasan	106
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran	114
5.2.1	Saran Akademis	114
5.2.2	Saran Praktis	114
	DAFTAR PUSTAKA	115
	LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep	51
Tabel 3.2	Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 3.3	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan.....	61
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	71
Tabel 4.2	Usia Responden.....	71
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Terakhir.....	72
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	73
Tabel 4.5	Ketepatan pelayanan CS dalam menangani keluhan.....	74
Tabel 4.6	CS berinteraksi secara sigap.....	75
Tabel 4.7	Kemudahan CS dalam memberikan informasi.....	76
Tabel 4.8	Kejelasan pemberian informasi yang dibutuhkan	77
Tabel 4.9	Sistem teknologi memudahkan pekerjaan CS.....	78
Tabel 4.10	Sistem pelayanan berbasis teknologi maju	79
Tabel 4.11	Ketersediaan fasilitas nomor antrian	80
Tabel 4.12	Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman	81
Tabel 4.13	Kesungguhan dalam melayani secara cepat dan tepat.....	82
Tabel 4.14	CS berinteraksi secara bertanggung jawab	83
Tabel 4.15	CS mampu menjaga keamanan data nasabah.....	84
Tabel 4.16	Pengetahuan CS tentang segala informasi bank.....	85
Tabel 4.17	Sikap sopan santun CS.....	86
Tabel 4.18	Kepedulian CS dalam menyapa nasabah	87
Tabel 4.19	Kenyamanan fasilitas ATM.....	88
Tabel 4.20	CS membantu menangani keluhan	89
Tabel 4.21	Pelayanan yang ramah	90
Tabel 4.22	Pelayanan tepat waktu dan efisien.....	91
Tabel 4.23	Nasabah ingin pemecah masalah yang baik.....	92
Tabel 4.24	Kepuasan mendapat produk/jasa yang nyaman dan efisien.....	93
Tabel 4.25	Kepuasan dalam kualitas sistem teknologi	94
Tabel 4.26	Reward untuk nasabah aktif.....	95
Tabel 4.27	Terpenuhinya keinginan nasabah	96
Tabel 4.28	Kesesuaian manfaat produk/jasa dengan pengorbanan nasabah	97
Tabel 4.29	Uji Validitas variabel X	98
Tabel 4.30	Uji Validitas variabel Y	99
Tabel 4.31	Uji reliabilitas variabel X.....	100
Tabel 4.32	Uji reliabilitas variabel Y	101
Tabel 4.33	Uji reliabilitas keseluruhan	101
Tabel 4.34	Tingkat reliabilitas.....	102

Tabel 4.35	Correlations	103
Tabel 4.36	Tingkat Korelasi	104



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar Struktur Organisasi.....	69
---------------------------------	----

