



**IMPLEMENTASI FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM
MEMBANGUN KESETIAAN NASABAH
PADA BANK INDEX PERIODE
2013 - 2014**



**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata I (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

MERCU BUANA

**Disusun oleh :
Devita Poecha Anggraeni
44212110056**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI FUNGSI *PUBLIC RELATIONS*
DALAM MEMBANGUN KESETIAAN NASABAH
PADA BANK INDEX PERIODE 2013-2014**

Nama : Devita Poecha Anggraeni

NIM : 44212110056

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

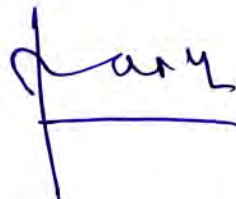


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Juni 2015

Mengetahui,

Pembimbing



(Marwan Mahmudi, Drs, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

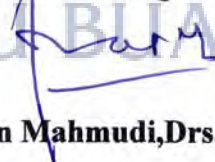
Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI FUNGSI *PUBLIC RELATIONS***
DALAM MEMBANGUN KESETIAAN NASABAH
PADA BANK INDEX PERIODE 2013-2014

Nama : Devita Poecha Anggraeni
NIM : 44212110056
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 12 Juni 2015

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing


(**Marwan Mahmudi, Drs, M.Si**)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua bidang studi Public Relations

(**Dr. Agustina Zubair, M.Si**)

(**Dr. Elly Yuliawati, M.Si**)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

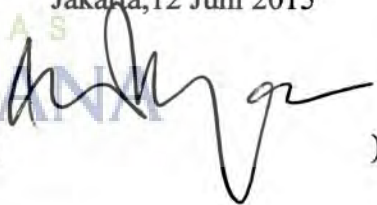
Judul Skripsi **IMPLEMENTASI FUNGSI *PUBLIC RELATIONS***
DALAM MEMBANGUN KESETIAAN NASABAH
PADA BANK INDEX PERIODE 2013-2014

Nama : Devita Poecha Anggraeni
NIM : 44212110056
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 12 Juni 2015

1. Ketua Sidang

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

()

2. Penguji Ahli

Suryaning Hayati, SE, MM

()

3. Pembimbing

Marwan Mahmudi, Drs, M.Si

()

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul **“Implementasi Fungsi *Public Relations* dalam Membangun Kesetiaan Nasabah Pada Bank Index Periode 2013 - 2014”**.

Harapan peneliti dengan adanya skripsi ini adalah semoga semua usaha dari peneliti ini dapat memberikan masukan yang positif bagi semua pihak yang telah membacanya. 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. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bpk. Marwan Mahmudi, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi bekal ilmu pengetahuan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sampai dengan selesai.
2. Bpk. Morissan, MA selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk memberi bekal ilmu pengetahuan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi sampai dengan sidang *outline*.
3. Ayahanda Alm. H. Alamsyah, Ibunda Hj. Purwaningsih, Devara Poecha Meistika, Divoza Poecha Cakra Buana, Pudji Septiarini, Enggar K. Surya Putra, Eyang Uthy & Eyang Kakung atas perhatian, bantuan moril, doa dan kasih

sayang serta supportnya yang tidak pernah berhenti dalam proses penulisan skripsi ini.

4. Rising Star team (Fitri Rusnaeni, Reza Syahputra, Agustinus Gibran, Ulfa Burhanuddin), As Heart As Bile (Reny Munazaroh) dan teman – teman diskusi serta teman – teman bimbingan yang telah berdiskusi, dukungan doa, selalu support dalam proses penelitian skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan dukungan doa dan semangat selama proses pembuatan penelitian ini terutama disaat detik-detik menjelang pengumpulan.
6. Seluruh dosen Jurusan *Public Relations* Universitas Mercubuana yang telah banyak membekali peneliti dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Jurusan *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah melayani permintaan dan pertanyaan peneliti selama masa perkuliahan.
8. Bapak Charlie Paulus selaku President Direktur Bank Index Selindo, Bapak Ationo Teguh Basuki selaku Direktur *Business Development* Bank Index, Bapak Darniadi selaku Kepala Divisi *Business Development* Bank Index, serta *All Crew Customer Gathering* yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

9. Beberapa nasabah yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancara dan memberikan informasi yang sangat berguna kepada peneliti terkait proses penelitian ini.
10. Semua narasumber dan informan dari berbagai pihak yang mendukung dalam memberikan data serta informasi penting yang sangat berguna bagi kedalaman analisis peneliti.
11. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu disini, terima kasih atas dukungan, semangat dan juga doanya.

Akhir kata peneliti berharap semoga Allah SWT akan membalas kebaikan saudara-saudara semua. Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga proposal skripsi ini dapat membawa manfaat bagi rekan-rekan semua.

Jakarta, Juni 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| KATA PENGANTAR | i |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2. Fokus Penelitian | 9 |
| 1.3. Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.4. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.5. Manfaat Penelitian | 10 |
| 1.5.1. Manfaat Akademis | 10 |
| 1.5.2. Manfaat Praktisi | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1. Komunikasi | 12 |
| 2.1.1. Pengertian Komunikasi | 12 |
| 2.1.2. Fungsi Komunikasi | 15 |
| 2.2. Komunikasi Organisasi | 18 |
| 2.2.1. Pengertian Organisasi | 18 |
| 2.2.2. Pengertian Komunikasi Organisasi | 18 |
| 2.3. <i>Public Relations</i> | 20 |
| 2.3.1. Pengertian <i>Public Relations</i> | 20 |
| 2.3.2. Fungsi <i>Public Relations</i> | 23 |
| 2.3.3. Tujuan <i>Public Relations</i> | 27 |
| 2.3.4. Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> | 29 |
| I. Hubungan Publik Internal | 29 |
| II. Hubungan Publik Eksternal | 30 |
| 2.3.5. Program <i>Public Relations</i> | 32 |
| 2.4. Implementasi dan Program | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 2.4.1. Pengertian Implementasi | 34 |
| 2.4.2. Pengertian Program | 36 |
| 2.4.3. Implementasi Program..... | 39 |
| 2.5. <i>Customer Gathering</i> | 44 |
| 2.6. <i>Customer Loyalty</i> | 47 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 52 |
| 3.1. Paradigma Penelitian | 52 |
| 3.2. Tipe Penelitian | 55 |
| 3.3. Metode Penelitian | 56 |
| 3.4. Subjek Penelitian | 60 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data | 62 |
| 3.5.1. Data Primer | 62 |
| 3.5.2. Data Sekunder | 63 |
| 3.6. Tahap Analisis Data | 64 |
| 3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 65 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 67 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 67 |
| 4.1.1. Sejarah Bank Index | 68 |
| 4.1.2. Budaya Kerja Bank Index | 70 |
| 4.1.3. Visi Bank Index | 71 |
| 4.1.4. Misi Bank Index | 72 |
| 4.1.5. Logo Bank Index | 72 |
| 4.1.6. Tata Kelola Perusahaan Bank Index | 73 |
| 4.1.7. Data Perusahaan Bank Index | 74 |
| 4.1.8. Struktur Organisasi Bank Index | 79 |
| 4.2. Hasil Penelitian | 79 |
| 4.2.1. <i>Customer Gathering</i> Bank Index | 79 |
| 4.2.2. Implementasi <i>Customer Gathering</i> | 82 |
| 4.2.3. Hambatan Program <i>Customer Gathering</i> | 87 |

| | |
|---|-----------|
| 4.3. Pembahasan | 91 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 95 |
| 5.1. Kesimpulan | 95 |
| 5.2. Saran | 96 |

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

CURRICULUM VITAE



DAFTAR LAMPIRAN

1. Draft Wawancara
2. Transkrip Wawancara
3. Dokumentasi *Customer Gathering* 2013 – 2014
4. *Curriculum Vitae*
5. Fotocopy lampiran buku bimbingan skripsi peneliti

