



**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN
INTERNET BANKING PT BANK MEGA CABANG TENDEAN**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
Disusun Oleh:
MERCU BUANA
FRANCISCA SULISTIYANI RAHAYU

44208120012

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
201**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Francisca Sulistiyani Rahayu
Nim : 44208120012
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Internet Banking
PT Bank Mega Cabang Tendean

Jakarta, Desember 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mengetahui,
Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos, MA)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Francisca Sulistiyan Rahayu
Nim : 44208120012
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Internet Banking PT Bank Mega Cabang Tendean

Disetujui dan diketahui oleh :

1. Ketua Sidang

Abdul Rahman, M.M, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli

Drs. Marwan Mahmudi

(.....)

3. Pembimbing

Novi Erlita, S.Sos, MA

(.....)

Jakarta, Desember 2013



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Francisca Sulistiyan Rahayu
Nim : 44208120012
Bidang Studi : *Public Relations*
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Internet
Banking PT Bank Mega Cabang Tendean

Jakarta, Januari 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

(Novi Erlita, S.Sos, MA)

Mengetahui :

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryanings Hayati, SE, MM)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti sampaikan kepada Tuhan YESUS KRISTUS atas Kasih dan KaruniaNya yang luar biasa dan berlimpah sehingga Penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, Jurusan Public Relations, Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari banyak pihak yang membantu, maka pada kesempatan ini perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya atas segala bimbingan, bantuan dan pengarahannya. Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si (Alm), selaku Pembimbing Akademis Bidang Studi Humas Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah banyak membantu dan memberikan support yang besar kepada saya.
2. Ibu Novi Erlita, MA, selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations dan selaku Pembimbing Akademis Bidang Studi Humas Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang saat ini membantu saya dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Suryaning Hayati., SE., MM, selaku Ketua Bidang Studi Humas Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh Staff Pengajar Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta ilmu yang sangat bermanfaat untuk peneliti.
6. Suamiku Agustinus Hariyanto yang sangat saya cintai dan kasihi, terima kasih atas doa dan cinta yang tak pernah henti.
7. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga tercinta yang selalu memberikan dorongan serta support sehingga peneliti termotivasi untuk memberikan yang terbaik bagi keluarga.
8. Pimpinan Kepala Cabang Bank Mega cabang Tendean Jakarta Selatan yang sudah mengijinkan peneliti untuk melakukan penelitian dan pelanggan Bank Mega cabang Tendean yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu peneliti menerima saran-saran dan kritik yang membangun. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua, sekali lagi peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. TUHAN MEMBERKATI.

Jakarta, Desember 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	ii
Lembar Perbaikan Sidang Skripsi.....	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4.1 Kegunaan Akademis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Pengertian Komunikasi.....	7
1.2 Konsep Public Relation.....	10
1.2.1 Pengertian, Tujuan Dan Fungsi Public Relations	
1.2.1.1 Pengertian Public Relations	11
1.2.1.2 Tujuan dan Fungsi Public Relations	12
1.3 Peran dan Tahapan Komunikasi dalam Public Relations	15
1.3.1 Peran Public Relations	15
1.3.2 Tahapan Komunikasi dalam Public Relations	17
1.3.3 Media Public Relations	20
1.4 Public Relations Internal.....	21
1.5 Public Relations Eksternal.....	24
1.6 Aktifitas Public Relation	26

1.7	Konsep Kepuasan Pelanggan	27
1.8	Pengertian Internet Banking	30
1.8.1	Deksripsi Singkat	30
1.8.2	Kelebihan Internet Banking	31
1.8.3	Aspek Keamanan.....	33
1.9	Kepuasan Nasabah dengan Layanan Internet Banking.....	34

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	37
3.2	Metode Penelitian	38
3.3	Lokasi Penelitian	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1	Data Primer	38
3.4.2	Data Sekunder	39
3.5	Populasi dan Sampel.....	39
3.5.1	Populasi	39
3.5.2	Sampel.....	41
3.6	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	42
3.6.1	Definisi Konsep	42
3.6.2	Operasionalisasi Konsep.....	43
3.7	Uji Validitas dan Realibilitas.....	46
3.8	Teknik Analisis Data	47

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	52
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Bank Mega Tbk	52
4.1.2	Visi dan Misi PT. Bank Mega Tbk.....	55
4.2.	Hasil Penelitian.....	56
4.2.1	Data Pribadi Responden	57
4.2.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Layanan Internet Banking Bank Mega.....	61

4.2.3. Hasil Keseluruhan.....	87
4.2.4 Pembahasan	90

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

