



**PENGARUH LAYANAN *WEBSITE EMPLOYEE BENEFIT CLICK*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH *CORPORATE DANA PENSIUN*
LEMBAGA KEUANGAN (DPLK) MANULIFE INDONESIA PERIODE
MARET - SEPTEMBER 2013**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1(S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication & Advertising

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

MAGDALENA SITORUS

44311110069

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2014



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH LAYANAN WEBSITE EMPLOYEE
BENEFIT CLICK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH CORPORATE DANA PANSIUN
LEMBAGA KEUANGAN (DPLK) MANULIFE
INDONESIA PERIODE MARET-SEPTEMBER 2013

NAMA : MAGDALENA SITORUS

NIM : 44311110069

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING

UNIVERSITAS

Jakarta, 23 April 2014

MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos., MA)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

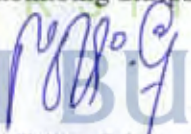
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

NAMA : MAGDALENA SITORUS
NIM : 44311110069
FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI : MARKETING COMMUNICATION & ADVERTISING
JUDUL : PENGARUH LAYANAN WEBSITE EMPLOYEE
BENEFIT CLICK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH CORPORATE DANA PANSIUN
LEMBAGA KEUANGAN (DPLK) MANULIFE
INDONESIA PERIODE MARET-SEPTEMBER 2013

Jakarta, 23 April 2014

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing Skripsi

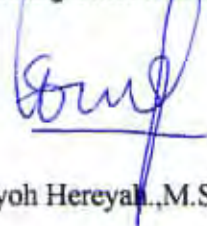
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Novi Erlita, S.Sos., MA)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Marcomm



(Dr. Yoyoh Hereyal, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH LAYANAN WEBSITE EMPLOYEE
BENEFIT CLICK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH CORPORATE DANA PENSIUN
LEMBAGA KEUANGAN (DPLK) MANULIFE
INDONESIA PERIODE MARET-SEPTEMBER 2013

NAMA : MAGDALENA SITORUS

NIM : 44311110069

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : MARKETING COMMUNICATION & ADVERSTISING

Jakarta, 23 April 2014

Mengetahui

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang

Dr.Yoyoh Hereyah, M.Si

()

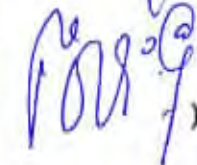
2. Penguji Ahli

Dr.Ahmad Mulyana.,M.Si

()

3. Pembimbing Skripsi

Novi Erlita, S.Sos., MA

()

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa karena berkat dan karunianya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Skripsi ini berjudul "Pengaruh Layanan *Website Employee Benefit Click* Terhadap Kepuasan Nasabah *Corporate* Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Manulife Indonesia Periode Maret - September 2013", ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan program strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi *Marketing Communication & Advertising*.

Saya bisa selesaikan skripsi ini karena dukungan orang-orang terkasih, karena itu saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada

1. Ibu Novi Erlita, S.Sos., MA, selaku dosen pembimbing saya yang telah membantu dalam mengarahkan dan memberikan wejangan selama proses bimbingan.
2. Ketua Bidang Studi *Marketing Communication & Advertising* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Ibu Dr.Yoyoh Hereyah.,M.Si dan Sekretaris bidang studi Ibu Ira Purwitasari,S.Sos.,M.Ikom, terimakasih untuk supportnya.
3. Seluruh staff Tata Usaha dan Badan Adminitrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana, yang membantu saya selama mendapatkan informasi sebagai mahasiswa.

4. Keluarga besar saya, Orang tua tercinta, saudara-i terbaik didunia, kalian adalah semangat saya.
5. Suamiku terbaik di dunia, F. Jaya Situngkir yang selalu memberikan dukungan dalam suka dan duka setiap saat.
6. Temen-temen saya di Universitas Mercubuana angkatan XIX, kebersamaan dengan kalian menjadi pemberi semangat untuk datang kekampus.
7. Temen-temen dikantor, yang selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan kuliah.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kebaikan skripsi ini, agar kedepannya tulisan ini berguna bagi ilmu pengetahuan khususnya jurusan Ilmu Komunikasi.

Akhir kata peneliti menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang selalu ada dan membantu saya, semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Jakarta, 23 April 2014

Magdalena Sitorus

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	II
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	III
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	IV
ABSTRAKSI	V
KATA PENGANTAR	VI
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	XII
BAB I : PENDAHULUAN		
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II : LANDASAN TEORI		
2.1 Komunikasi	9
2.1.1 Fungsi Komunikasi	10
2.1.2 Unsur - Unsur Komunikasi	10
2.1.3 Jenis - Jenis Komunikasi	11
2.1.4 Komunikasi Antarpribadi	12
2.2 Internet Sebagai Media Komunikasi	13
2.2.1 Layanan Situs Web	15

2.2.2	Strategi Pengelolaan Website	16
2.2.3	Website EB Click	17
2.3	Customer Relationship Management	18
2.3.1	Hubungan dengan Nasabah	19
2.3.2	Strategi CRM	21
2.3.3	Media CRM	23
2.3.4	Strategi Mempertahankan Nasabah	25
2.4	Kepuasan Nasabah	26
2.5	Hubungan Profitabilitas Perusahaan dengan Kepuasan Pelanggan	34
2.6	DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)	35
 BAB III : METODE PENELITIAN		
3.1	Sifat Penelitian	39
3.2	Metode Penelitian	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data	41
3.4	Populasi & Sampel	41
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Sampel	42
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	44
3.5	Definisi Konsep & Operasional Konsep	46
3.5.1	Defenisi Konsep	46
3.5.2	Operasional Konsep	48

3.6 Uji Validitas & Realibilitas	49
3.6.1 Uji Validitas	49
3.6.2 Uji Realibilitas	49
3.7 Validitas dan Realibilitas Independen	51
3.7.1 Validitas Variabel X	51
3.7.2 Validitas Variabel Y	52
3.8 Teknis Analisis Data	53
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	56
3.9 Hipotesis Utama	57
 BAB IV : HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN		
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	58
4.1.1 Sejarah PT AJ Manulife Indonesia	58
4.1.2 Visi & Misi PT AJ Manulife Indonesia	59
4.1.3 Program EB Manulife Indonesia	59
4.1.4 DPLK Manulife Indonesia	60
4.1.5 Tampilan Website Manulife Indonesia	61
4.1.6 Penyelenggaraan DPLK Manulife Indonesia	71
4.1.7 Fasilitas penyelenggaraan Tampilan Website Manulife Indonesia	72
4.2 Hasil Penelitian	73
4.2.1 Uji Korelasi	86
4.2.2 Arah Hubungan (Korelasi)	87

4.2.3 Uji Regresi	87
4.3 Pembahasan	90
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jadwal Penyebaran Kuesioner	45
Tabel 3.2	Operasional Konsep	48
Tabel 3.3	Tingkat Kekuatan Realibilitas	50
Tabel 3.4	Validitas Variabel X	51
Tabel 3.5	Realibility Statistic X	52
Tabel 3.6	Realibility Statistic Y	52
Tabel 3.7	Realibility Statistic Y	53
Tabel 3.8	Kekuatan Hubungan (Korelasi) Variabel	54
Tabel 4.1	Manfaat Program DPLK	60
Tabel 4.2	Kemudahan dalam akses EB Click	73
Tabel 4.2	Tingkat keamanan dalam data pribadi	74
Tabel 4.3	Kemudahan dalam akses EB Click	73
Tabel 4.4	Tampilan website informatif	75
Tabel 4.5	Data yang ditampilkan detail	76
Tabel 4.6	Kemudahan menggunakan Tools	77
Tabel 4.7	Penanganan keluhan melalui website	78
Tabel 4.8	Ketepatan waktu dalam memberikan respon	79
Tabel 4.9	Informasi mengenai investasi	80
Tabel 4.10	Informasi edukasi mengenai DPLK	81
Tabel 4.11	Nasabah tertarik membeli produk lain	82
Tabel 4.12	Nasabah akan merekomendasikan ke perusahaan lain	83

Tabel 4.13	Nasabah akan memaksimalkan penggunaan fasilitas DPLK ..	84
Tabel 4.14	Nasabah bekerjasama dalam DPLK	85
Tabel 4.15	Correlations	86
Tabel 4.16	Uji Regresi	87
Tabel 4.17	Model Summary	88
Tabel 4.18	ANOVA	88
Tabel 4.19	Coefficients	89



UNIVERSITAS
MERCU BUANA