



**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BANK MEGA CABANG PLUIT**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

RIA KUSUMANINGRUM
44210120015

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul : PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BANK MEGA CABANG PLUIT**

Nama : RIA KUSUMANINGRUM

NIM : 44210120015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, April 2013

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Endang Pitaloka, M.E)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : RIA KUSUMANINGRUM
NIM : 44210120015
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BANK MEGA CABANG PLUIT

Jakarta, April 2013

Disetujui dan Diterima oleh:

Dosen Pembimbing

(Endang Pitaloka, M.E)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati M.M)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : RIA KUSUMANINGRUM

NIM : 44210120015

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BANK MEGA CABANG PLUIT

Jakarta, April 2013

Ketua Sidang

(Riswandi, M.Si)

Penguji Ahli

(Dicky Andika, M.Si)

Dosen Pembimbing

(Endang Pitaloka, M.E)

(.....)

(.....)

(.....)

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ria Kusumaningrum
NIM : 44210120015
Program Studi : Public Relations

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, April 2013



Ria Kusumaningrum

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr.Wb

Pertama, marilah kita panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusun skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan yang ditentukan dan untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Berdasarkan teori-teori serta data-data yang diperoleh peneliti dalam perkuliahan serta hasil penelitian, maka disusunlah penulisan skripsi yang berjudul: **“PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH BANK MEGA CABANG PLUIT.**

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, yang ditunjukkan kepada:

1. Ibu Endang Pitaloka, ME selaku pembimbing, terima kasih atas bimbingan, nasehatnya dan kesabarannya dalam penyusunan skripsi.
2. Seluruh Dosen di Universitas Mercu Buana yang telah mendidik peneliti dan memberikan ilmu pengetahuan selama peneliti duduk dibangku perkuliahan.
3. Untuk Bapak Indra Nugraha yang menjabat sebagai *Branch Operational Manager* dan Ibu Retna Eni Dwi Yulianti yang merupakan *Customer Service* di Bank Mega cabang Pluit, terima kasih telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Kedua orang tuaku. Bapak (alm.) dan Ibu tersayang dan kakakku yang selalu memberikan doa, restu dan segalanya untukku, hartaku yang paling bernilai dan paling berharga di dunia. Terima kasih atas kasih sayangnya, *All of u're the best, love you so much.*

5. Dan untuk semua teman-teman seluruh angkatan 2011 Putri, Dave, Vaya, Monik, Yupi, dan lain-lainnya yang tidak disebutkan namanya satu persatu *“thanks for everything that we’ve done together, ‘n Love u all”*.

Peneliti telah berusaha agar hasil penelitian skripsi ini dapat terwujud dengan baik. Namun peneliti juga menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu peneliti membuka diri untuk menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun. Akhir kata, semoga dengan tersusunnya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, April 2013



(Peneliti)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAKSI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi	8
2.2 Public Relations	10
2.2.1 Pengertian Public Relations	10
2.2.2 Fungsi-Fungsi Public Relations	12
2.2.3 Peran Public Relations	14
2.3 Customer Relations	16
2.3.1 Aktivitas customer relations	18
2.4 Customer Service	20
2.4.1 Fungsi dan Tugas Customer Service	24
2.4.2 Peran Customer Service	26
2.5 Loyalitas	26
2.6 Nasabah	28
2.6.1 Pengertian Nasabah	28
2.5.1 Ciri – ciri Nasabah Loyal	31
2.6.2 Sifat-Sifat Nasabah	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian	36
3.2 Metode Penelitian	37
3.3 Nara Sumber	39
3.4 Definisi Konsep	40
3.5 Fokus Penelitian	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6.1 Data Primer	41
3.6.2 Data Sekunder	41
3.7 Teknik Analisis Data	42

3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	42
-----	---	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.1	Sejarah Perusahaan	43
4.1.2	Visi dan Misi Bank Mega	44
4.1.3	Bidang Usaha Perusahaan.....	45
4.1.4	Struktur Organisasi Divisi Operasional Perusahaan.....	46
4.2	Hasil Penelitian	50
4.2.1	Fungsi dan Tugas Customer Service	50
4.2.2	Peran Customer Service.....	53
4.2.3	Evaluasi Kinerja Customer Service	58
4.3	Pembahasan	62
4.3.1	Fungsi dan Tugas Customer Service	63
4.3.2	Peran Customer Service.....	66
4.3.3	Evaluasi Kinerja Customer Service	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran	76
5.2.1	Akademis	76
5.2.2	Praktis	76

DAFTAR PUSTAKA	ix
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Jumlah Nasabah Bank Mega Cabang Pluit Hingga 30 Juni 2012.....5



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 4.1	Struktur Organisasi <i>Divisi Operasional PT Bank Mega</i> <i>Cabang Pluit</i>47
------------	---

