



**ANALISIS PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER RELATIONS* PT. Bank BNI
(Persero) Tbk. KANTOR LAYANAN MERCU BUANA JAKARTA BARAT
OLEH MAHASISWA REGULER UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : Agil Permana

Nim : 44208010097

Jurusan : Public Relations

Skripsi

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013



**FAKULTAS KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Agil Permana
NIM : 44208010097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Analisis Pelayanan Prima *Customer Relations* PT. Bank BNI
(Persero) Tbk. Kantor layanan Mercu Buana Jakarta Barat oleh
Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana

Jakarta 5 Februari 2013

Mengetahui,

Pembimbing I

Hadi Surantio, M.Si

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Agil Permana
NIM : 44208010097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Analisis Pelayanan Prima *Customer Relations* PT. Bank BNI (Persero) Tbk. Kantor layanan Mercu Buana Jakarta Barat oleh Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana

Jakarta 22 Februari 2013

Mengetahui,

1. Ketua sidang

Nama : Dicky Andika, S.Sos, M.Si

()

2. Penguji ahli

Nama : Novi Erlita. S.Sos, MA

()

3. Pembimbing

Nama : Drs. Hadi Surantio, M.Si

()



**FAKULTAS KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Agil Permana
NIM : 44208010097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Analisis Pelayanan Prima *Customer Relations* PT. Bank BNI (Persero) Tbk. Kantor layanan Mercu Buana Jakarta Barat oleh Mahasiswa Reguler Universitas Mercu Buana.

Jakarta 22 Februari 2013

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing I

(Drs. Hadi Surantio, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucap Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia Nya Nabi Besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini dengan Judul “Analisis Pelayanan Prima *Customer Relations* PT. Bank BNI (Persero) Tbk.kantor layanan Mercuru Buana Jakarta Barat oleh Mahasiswa Reguler Universitas Mercuru Buana”. Laporan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercuru Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itulah dalam kesempatan ini penulis hendak menyampaikan Terima Kasih Kepada :

1. Drs Hadi Surantio, M.Si., selaku dosen pembimbing I yang telah dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, petunjuk dan arahan yang sangat berharga, serta memberikan saran dan dorongan kepada penulis
2. Ibu Suryaning hayati, SE, MM selaku Prodi Jurusan Public Relations yang telah sangat banyak membantu penulis dan memberi petunjuk juga saran dalam menyelesaikan Laporan skripsi.
3. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA selaku sekretaris program studi yang telah membantu penulis memberi petunjuk dan saran.
4. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan fakultas komunikasi dan dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan masukan positif kepada penulis.
5. Bapak A. Rahman H.I, MM, M.Si, selaku wakil dekan fakultas ilmu komunikasi yang telah memberikan motivasi bagi penulis.

6. Bapak Dadi Mulyadi, selaku Pimpinan Bank BNI Kantor Layanan Mercu Buana yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
7. Kepada Seluruh Staff Bank BNI Kantor Layanan Mercu Buana (Mba Widi, Mba Dian, nita vivi, mas arif dll) yang selalu membantu penulis dalam mengerjakan skripsi. TERIMA KASIH
8. Kepada Staff divisi Organizational Learning Bank BNI Pusat (Ibu Eni Zakaria dan Bpk Makno) yang selalu membantu penulis dalam memperoleh data mengenai skripsi.
9. Dosen-dosen pengajar di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
10. Untuk para Pegawai Pusat Jaringan & Internet Mercu Buana (bpk Fadri Masbirin, mas feri, mpok Yati, mas mail, om arif, mas gun, bpk Mahfud) yang telah membantu penulis.
11. Untuk Kedua Orang Tua ku dan adik-adikku tercinta yang memberikan dukungan Moril, Materil dan Doa-doa nya dengan penuh keikhlasan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini
12. Untuk Teman-Teman kampus seperjuangan (Bonek, Pei, Boy, Winardi, bang Jajat & dian, andre FIS, akhi, a mamet, Fiqi, Banyu, Alif, hagi, bayi, pite, lina) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan saran kepada penulis.
13. Untuk pembimbing pengerjaan skripsi & teman kosan abimanyu (bang Koko & bang sigit nyam-nyam, hendra, agus st, danu, gustav, ferdi, arif, kicik, mas prima, a hendri, dkk) yang selalu memberikan bantuan dan saran kepada penulis.

14. Untuk Teman-Teman karawang & organisasi (a tony, a obon, a robi, yudi dadut, dodol, lia, ili, eka, dinyo, dyok, golek, beurit, aki, Viking & XTC karawang) yang selalu memberikan dukungan, semangat dan saran kepada penulis.

Akhir kata, Besar harapan Penulis agar laporan skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan, serta dapat memenuhi tujuan sebagaimana yang telah diisyaratkan khususnya di lingkungan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 07 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1. Tujuan penelitian	8
1.3.2 kegunaan Penelitian	8
1.3.2.1 Kegunaan Akademis	8
1.3.2.2 Kegunaan Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi	10
2.1.1. Pengertian Komunikasi	10
2.2.Komunikasi Eksternal.....	15
2.3.Public Relations	16
2.3.1. Pengertian PR	16
2.3.2. Kegiatan PR	18
2.3.3. Eksternal PR	20
2.4.Customer Relations	23
2.5.Pelayanan Prima (<i>service of exelence</i>)	24
2.6.Kepuasan Pelanggan	32
2.6.1.pengertian Kepuasan Pelanggan	32
2.6.2.Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan	33

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1. Tipe Penelitian	35
	3.2. Metode Penelitian	36
	3.3. Populasi dan Sampel	36
	3.3.1 Populasi	36
	3.3.2 Jumlah Sampel	37
	3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	37
	3.4. Definisi dan Operasionalisasi konsep	40
	3.4.1 Definisi Konsep	40
	3.4.2 Operasionalisasi Konsep	41
	3.5. Teknik Pengumpulan Data	46
	3.5.1 Data Primer	46
	3.5.2 Data Sekunder.....	46
	3.6. Teknik Analisa Data	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum tempat penelitian	50
	4.2 Hasil penelitian	57
	4.3 Pembahasan	85
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	91
	5.2 Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP