



**PENGARUH KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN CSO TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH DI PT. BCA KCP ITC MANGGA DUA, TBK**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Disusun oleh :

**AMELIA ANGGRAENI**

44310110021

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**2013**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul** : PENGARUH KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN  
CSO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BCA  
KCP ITC MANGGA DUA, TBK

**Nama** : Amelia Anggareni

**NIM** : 44310110021

**Fakultas** : Ilmu Komunikasi

**Bidang Studi** : *Marketing Communication and Advertising*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2013

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Endah Murwani, M.Si.

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN  
CSO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BCA  
KCP ITC MANGGA DUA, TBK

Nama : Amelia Anggraeni

NIM : 44310110021

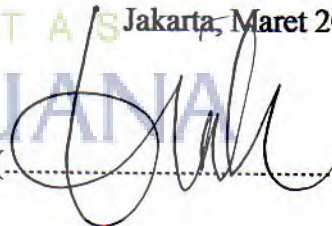
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

UNIVERSITAS Jakarta, Maret 2013

1. Ketua Sidang

Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si

()

2. Penguji Ahli

Berliani Ardha, S.E., M.Si.

()

3. Pembimbing

Dr. Endah Murwani, M.Si.

()

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN  
CSO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BCA  
KCP ITC MANGGA DUA, TBK

Nama : Amelia Anggraeni

NIM : 44310110021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

Jakarta, Maret 2013

Disetujui dan diterima oleh:

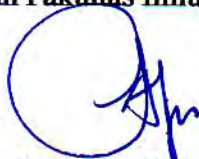
UNIVERSITAS  
Dosen Pembimbing

MERCU BUANA

  
Dr. Endah Murwani, M.Si.


Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Agustina Zubair, M.Si.

Ketua Program Studi



Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN  
CSO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BCA  
KCP ITC MANGGA DUA, TBK

Nama : Amelia Anggareni

NIM : 44310110021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, Januari 2013

Mengetahui,

Pembimbing

Dr. Endah Murwani, M.Si.

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN  
CSO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BCA  
KCP ITC MANGGA DUA, TBK

Nama : Amelia Anggraeni

NIM : 44310110021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

Jakarta, Maret 2013

1. Ketua Sidang  
Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si (.....)
2. Penguji Ahli  
Berliani Ardha, S.E., M.Si. (.....)
3. Pembimbing  
Dr. Endah Murwani, M.Si. (.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : PENGARUH KOMUNIKASI DALAM PELAYANAN  
CSO TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BCA  
KCP ITC MANGGA DUA, TBK

Nama : Amelia Anggraeni

NIM : 44310110021

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

Jakarta, Maret 2013

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dr. Endah Murwani, M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi

Dr. Agustina Zubair, M.Si.

Dra. Yoyoh Hereyah, M.Si



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

Amelia Anggraeni (44310110021)

Pengaruh Komunikasi Dalam Pelayanan CSO Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. KCP ITC Mangga Dua, Tbk

(i-xiv) halaman + 70 halaman : Lampiran : Daftar Pustaka (2002-2011)

**ABSTRAKSI**

*Customer service* di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk dengan komunikasi interpersona memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabahnya. Pengaruh yang terjadi karena pelayanan yang diberikan yaitu kepuasan nasabah. Nasabah yang puas, dengan sendirinya menyampaikan kepada khalayak luas mengenai pencitraan *CSO* di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk di mata mereka. Terlihat dengan meningkatnya pertumbuhan nasabah baru di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk. Dengan demikian dapat dilihat ada tidaknya pengaruh komunikasi dalam pelayanan *CSO* terhadap kepuasan nasabah serta berapa besar pengaruh komunikasi dalam pelayanan *CSO* terhadap kepuasan nasabah di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk.

Penelitian ini mengacu pada aspek-aspek pendekatan humanistic sehingga meningkatkan efektifitas komunikasi menurut Joseph A. Devito, seperti keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*). Komunikasi interpersonal menjadi aspek yang penting dalam pelayanan nasabah. Dalam penelitian ini akan dikaji apakah komunikasi interpersonal dalam pelayanan *CSO* di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian bersifat eksplanatif dengan menggunakan metode survei. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BCA KCP ITC Mangga Dua yang pada bulan September 2012 berkomunikasi dengan *CSO*. Sampel diambil dengan cara simple random sampling sebanyak 70 orang. Teknik analisis data dan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada nasabah di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk. Hipotesis diuji dengan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menyatakan bahwa adanya pengaruh komunikasi dalam pelayanan *CSO* terhadap kepuasan nasabah di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk. Terlihat dari besarnya persentase kuesioner nasabah yang menjawab setuju dan sangat setuju. Kesimpulannya terdapat pengaruh komunikasi dalam pelayanan *CSO* yang terlihat dari hasil responden yang menyatakan kepuasan nasabah.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas segala rahmat, berkat, dan karunia-Nya, karena setelah melalui proses yang panjang, akhirnya penulis berhasil menyelesaikan pembuatan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Dalam Pelayanan CSO Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk”. Penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini dilakukan di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk.

Begitu banyak bantuan, dukungan, dan motivasi yang diberikan oleh segenap pihak kepada penulis dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini, sehingga merupakan suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis untuk dapat berbagi kebahagiaan dan mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Dr. Endah Murwani, M.Si, selaku pembimbing yang sedari awal telah membantu serta meluangkan waktu untuk memberikan saran, masukan, dan nasihat kepada penulis.
- 2) Papa dan Mama tercinta yang senantiasa berdoa dan selalu memberikan cinta dan kasih sayangnya, juga memberikan dorongan dan motivasi serta nasihat-nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
- 3) Imelda Anggraeni, kakak tercinta yang selalu bersedia direpotkan dan mau mengantar kemanapun.
- 4) Richard Marcel yang selalu memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
- 5) Ibu Lydia Ariani Dewi selaku Pimpinan Cabang di . PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk yang bersedia memberikan izin dan informasi mengenai PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk..
- 6) Bapak Gunawan selaku Wakil Pimpinan Cabang di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk yang memberikan informasi-informasi mengenai PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk.
- 7) Ibu Trisda Leksmana selaku Kabag CSO di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk yang membantu memberikan informasi dan semangat kepada penulis.

8) Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

Semoga segala budi baik dari semua pihak tersebut diterima oleh Tuhan YME dan mendapatkan berkat yang melimpah dari-Nya, Amin. Kiranya dengan segala kekurangan dan keterbatasan yang terdapat di dalamnya, laporan ini dapat berguna dan membantu dalam memberikan informasi.

Jakarta, Januari 2013

Amelia Anggraeni



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	1
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1. Manfaat Akademik.....	5
1.4.2. Manfaat Praktis .....	5
BAB II KERANGKA TEORI.....	6
2.1. Komunikasi Interpersonal.....	6
2.2. Pelayanan .....	10
2.3. Kepuasan Nasabah.....	12
2.4. <i>Customer Service Officer (CSO)</i> .....	13
2.5. <i>Personal Selling</i> .....	17
2.6. Hipotesis Teori.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1. Tipe Penelitian .....	19
3.2. Metode Penelitian .....	19
3.3. Populasi dan Sampling.....	21
3.3.1. Populasi.....	21
3.3.2. Sampel .....	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4.1. Data Primer .....	23
3.4.2. Data Sekunder.....	24
3.5. Operasionalisasi Konsep dan Variabel .....	24
3.5.1. Komunikasi terhadap Pelayanan <i>CSO</i> sebagai Variabel <i>Independent</i> .....	24
3.5.2. Kepuasan Nasabah sebagai Variabel <i>Dependent</i> .....	25
3.6. Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1. Metode Analisis Deskriptif .....	27
3.6.2. Metode Analisis Kuantitatif.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran Umum CSO PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk.....	33
4.2. Hasil Penelitian .....	40
4.2.1. Karakteristik Responden.....	40
4.3. Kepuasan Nasabah di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk.....	56
4.4. Uji Hipotesis .....	64
4.5. Pembahasan.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1.Kesimpulan .....	69
5.2.Saran .....	69
5.2.1.Saran Praktis .....	69
5.2.2.Saran Akademik.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.	Struktur PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk	35
Gambar 4.2.	Data Pertumbuhan Nasabah di PT. BCA KCP ITC Mangga Dua, Tbk	38
Gambar 4.3.	Kurva Uji t	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Indikator Kuesioner	26
Tabel 4.1.	Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2.	Usia	41
Tabel 4.3.	Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4.4.	Pekerjaan	42
Tabel 4.5.	Pendapatan Per-bulan	43
Tabel 4.6.	CSO BCA Menyambut Nasabah dengan Ramah	44
Tabel 4.7.	CSO BCA berpenampilan Menarik dan Sederhana	45
Tabel 4.8.	CSO BCA bersikap Ramah, Komunikatif dan Teliti	45
Tabel 4.9.	CSO BCA bersikap Antusias dan Sigap dalam Menghadapi Nasabah BCA	46
Tabel 4.10.	CSO BCA dapat Menyelesaikan Tugas Tepat Waktu	47
Tabel 4.11.	CSO BCA Memberikan Informasi yang Jelas Mengenai Produk-produk BCA kepada Nasabah	47
Tabel 4.12.	CSO BCA Memberikan Informasi yang Jelas Mengenai <i>Call Center</i> BCA kepada Nasabah	48
Tabel 4.13.	CSO BCA dapat Memberikan Solusi yang Terbaik bagi Permasalahan yang dihadapi	49
Tabel 4.14.	CSO BCA Berinisiatif Tinggi untuk Menjelaskan Produk-produk BCA kepada Nasabah	50
Tabel 4.15.	CSO BCA Mengutamakan Kebutuhan Nasabah BCA	51

Tabel 4.16.	<i>CSO</i> BCA dapat Membuka Pikiran dan Menyimak Permasalahan Nasabah BCA	51
Tabel 4.17.	<i>CSO</i> BCA Memberikan Pelayanan dengan Tepat dan Cepat kepada Nasabah	52
Tabel 4.18.	<i>CSO</i> BCA dapat Menangkap Maksud Nasabah dengan Jelas dan Tepat	53
Tabel 4.19.	<i>CSO</i> Menyampaikan Permohonan Maaf atas Ketidaknyamanan yang dialami, Empati yang Tulus	53
Tabel 4.20.	<i>CSO</i> BCA Memahami apa yang menjadi Masalah Nasabah	54
Tabel 4.21.	<i>CSO</i> BCA dapat Memberikan Jawaban yang Pasti atas Keluhan Nasabah	55
Tabel 4.22.	<i>CSO</i> BCA Tepat Waktu dalam Menanggapi Permasalahan Nasabah BCA	55
Tabel 4.23.	Nasabah BCA puas akan Penampilan <i>CSO</i> BCA yang Menarik dan Sederhana	56
Tabel 4.24.	Nasabah BCA puas akan Sambutan yang Ramah dan Hangat dari <i>CSO</i> BCA	57
Tabel 4.25.	Nasabah puas akan Pemberian Informasi atas Pengetahuan Produk dari <i>CSO</i> BCA	58
Tabel 4.26.	Nasabah BCA puas akan Pemberian Informasi <i>Call</i> <i>Center</i> dari <i>CSO</i> BCA	58
Tabel 4.27.	Nasabah puas akan Pemberian Solusi yang tepat dari	59



	<i>CSO BCA</i>	
Tabel 4.28.	Nasabah BCA puas akan Penawaran-penawaran yang Diberikan <i>CSO BCA</i>	60
Tabel 4.29.	Nasabah BCA puas akan Ketepatan dan Kecepatan Dalam Pelayanan <i>CSO BCA</i>	60
Tabel 4.30.	Nasabah BCA puas atas Pelayanan <i>CSO BCA</i> yang Tanggap dan Mengerti	61
Tabel 4.31.	Nasabah BCA dapat Menjadikan <i>CSO BCA</i> sebagai Partner yang dapat Memberikan <i>Win-win Solution</i>	62
Tabel 4.32.	Nasabah BCA puas atas Spontanitas dan Antusiasme <i>CSO BCA</i>	62
Tabel 4.33.	Nasabah puas atas Pemberian Empati yang Tulus dari <i>CSO BCA</i>	63
Tabel 4.34.	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>	65
Tabel 4.35.	Model <i>Summary<sup>b</sup></i>	67

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Rekap Kuesioner
- Lampiran 3 Persentase

