



Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
PT Bank Danamon Tbk
Cabang Agus Salim Jakarta-Pusat

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1) Komunikasi
Bidang Studi Marketing Communication & Advertising

Disusun Oleh :

BELLA NOERFALLAH
44310110136

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Bella Noerfallah

NIM : 44310110136

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bank Danamon
Cabang Agus Salim Jakarta-Pusat

Menyatakan bahwa skripsi saya adalah hasil karya sendiri dan **bukan plagiat**. Apabila ternyata ditemukan di dalam skripsi saya terdapat unsure plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 10 Juli 2013



(Bella Noerfallah)

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bank
Danamon Tbk Cabang Agus Salim Jakarta-Pusat

Nama : Bella Noerfallah

NIM : 44310110136

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communications & Advertising

Jakarta, 10 Juli 2013

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA
Pembimbing



(Dr. Farid Hamid U., S.sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bank

Danamon

Cabang Agus Salim Jakarta-Pusat

Nama : Bella Noerfallah

NIM : 44310110136

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising

Jakarta, 10 Juli

2013

1. Ketua Sidang

(Novi Erlita, M.A)

(.....)

2. Penguji Ahli

(S.M Niken Restaty, M.Si)

(.....)

3. Pembimbing

(Dr. Farid Hamid U., S.Sos., M.Si)

(.....)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bank
Danamon

Agus Salim, Jakarta-Pusat.

Nana : Bella Noerfallah

Nim : 44310110136


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication and Advertising

Jakarta, 10 Juli 2013

Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Dr. Farid H)

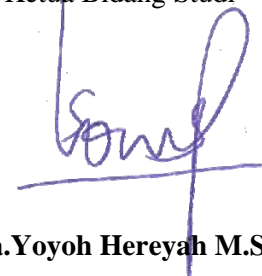
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina, M.Si)

Ketua Bidang Studi



(Dra. Yoyoh Hereyah M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Bank Danamon Agus Salim Jakarta-Pusat.”

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Marketing *Communication & Advertising* yang ditetapkan oleh Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, dan bimbingan orang-orang yang membantu merampungkannya. Pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid U., S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan bimbingan, dan koreksi kepada penulis.
2. Kedua Orang tua penulis, yang telah memberikan kasih sayang, mendoakan dan memberikan dukungan moril.
3. Verdi Ferdiansyah, calon suami tercinta yang selalu memberikan segala cinta dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Abang Fauzi, yang selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Irma Nirmala, selaku Kepala Cabang PT Bank Danamon Agus Salim yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Agustina, M.si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

7. Ibu Dra. Yoyoh Hereyah, M.si., selaku ketua sidang dan ketua bidang studi *Marketing Communication & Advertising* fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana khususnya program studi *Marketing communication & Advertising*.
9. Seluruh staff Tata Usaha dan Badan Administrasi Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
10. Ucapan terima kasih penulis kepada semua sahabat, teman-teman seperguruan, yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Ucapan terimakasih tak lupa penulis haturkan kepada rekan kerja di PT Bank Danamon Tbk Agus Salim Jakarta-Pusat, yang dengan ikhlas membantu penulis memperoleh data penelitian.
12. Yang terakhir tak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini selesai, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam menyusun skripsi ini, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik membangun dan saran penyempurnaan sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 06 juli 2013

Bella Noerfallah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	6
2.1.1 Pengertian Komunikasi secara Etimologis	6
2.1.2 Pengertian Komunikasi secara Terminologis	7
2.2 Pemasaran	8
2.3 Komunikasi Pemasaran	10
2.4 Jasa	12
2.5 Dimensi Kualitas Jasa	14
2.6 Karakteristik Pelayanan	16

2.7	Nasabah	17
2.8	Pelayanan	19
2.9	Kualitas Pelayanan	20
2.10	Kepuasan Pelanggan	22
	2.10.1 Ukuran Kepuasan Pelanggan	24
	2.10.2 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.11	Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Tipe Penelitian	28
3.2	Metode Penelitian	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data	29
	3.3.1 Populasi	30
	3.3.2 Sampling	30
	3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	31
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep	32
	3.4.1 Definisi Konsep	32
	3.4.2 Operasionalisasi Konsep	34
3.5	Teknik Analisis Data	38
	3.5.1 Uji Validitas	40
	3.5.2 Uji Reliabilitas	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Perusahaan	43
	4.1.1 Sejarah Perusahaan	43
	4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	47

4.1.3	Logo Perusahaan	48
4.1.4	Slogan / Semboyan PT Bank Danamon	49
4.1.5	Aspek Kegiatan Bank Danamon	49
4.1.6	Struktur Organisasi	54
4.2	Hasil Penelitian	56
4.2.1	Identitas Responden	56
4.2.2	Kualitas Pelayanan	59
4.2.3	Kepuasan	75
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Uji Validitas	78
4.3.2	Uji Reliabilitas	81
4.3.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Data Keseluruhan	83
4.3.4	Uji Validitas	83
4.3.5	Uji Reliabilitas	86
4.3.6	Uji T-test	88
4.3.7	Analisis Regresi Berganda	89
4.3.8	Koefisien Determinasi (<i>adjusted R square</i>)	89
4.3.9	Pengujian Hipotesis.....	91
4.3.10	Uji F	94
4.3.11	Uji-T.....	94
4.3.12	Model Persamaan Penelitian	95
4.3.13	Implikasi Managerial.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	98
5.2	Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi

