



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN
PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH HARTA
INSAN KARIMAH CABANG CILEDUG**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

**Siti Nurjanah
44211120047**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN PT.
BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH IIARTA
INSAN KHARIMAH CABANG CILEDUG**

Nama : Siti Nurjanah

NIM : 44308110056

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Jakarta, 25 September 2013

Mengetahui,

Pembimbing

Novi Erlita, S.Sos., MA



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN PT.
BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH HARTA
INSAN KHARIMAH CABANG CILEDUG**

Nama : Siti Nurjanah

NIM : 44308110056

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 25 September 2013

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

(Novi Erlita, S.Sos., MA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE., MM.)

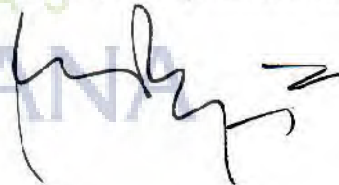
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN PT.
BANK PERKREDITAN RAKYAT SYARIAH HARTA
INSAN KHARIMAH CABANG CILEDUG**


Nama : Siti Nurjanah
NIM : 44211120047
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Jakarta, 25 September 2013

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

()

2. Penguji Ahli
Yoyoh Hereyah, Dra., M.Si.

()

3. Pembimbing
Novi Erlita, S.Sos., MA

()

KATA PENGANTAR

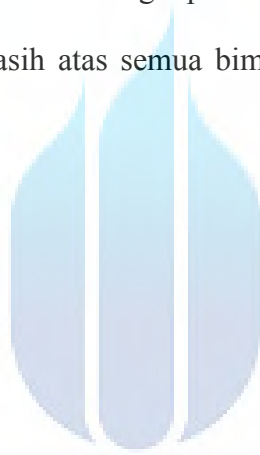
Alhamdulillah peneliti panjatkan puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang mana telah memberi banyak kesempatan kepada peneliti juga rahmat hidayahnya serta anugrah, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi “Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harta Insan Kharimah Cabang Ciledug “Skripsi ini disusun guna melengkapi syarat dan persyaratan untuk mendapatkan gelar S1 sebagai mahasiswa fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations Mercu Buana. Selain itu penulis ingin mengucapkan permohonan maaf apabila terjadi kesalahan dalam penulisan skripsi.

Dalam penyusunan laporan ini, peneliti hanturkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan kontribusinya dalam membantu dan membimbing penulisan laporan ini yaitu:

1. Ibu Novi Erlita S.Sos, M.A, selaku Dosen Pembimbing.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Bahroji dan Ibu Yusro yang selalu memberikan kasih sayangnya.
3. Terima kasih untuk PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harta Insan Kharimah Cabang Ciledug yang telah memberi ijin penulis untuk melakukan penelitian.
4. Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harta Insan Kharimah Cabang Ciledug yang telah memberikan waktu untuk membantu penulisan dalam menyelesaikan Skripsi.

5. Kepada seluruh Staf Pengajar di Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menimba ilmu di bangku kuliah.
6. Semua pihak yang tak disebutkan.

Demikian kata pengantar ini peneliti sampaikan, Tidak lupa harapan peneliti semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti sendiri. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih atas semua bimbingan dan dorongan dari semua pihak.



Jakarta, 25 September 2013

Siti Nurjanah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPS	i
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPS	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPS.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi	6
2.1.1 Proses Komunikasi	9
2.2 Pengertian Public Relations	10
2.2.1 Fungsi dan Tujuan Public Relations	11
2.2.2 Tugas Public Relations.....	14
2.3 Pelayanan	15
2.3.1 Kualitas Pelayanan	16
2.3.2 Karakteristik Pelayanan	18
2.3.3 Perbedaan Jasa dan Produk	18
2.3.4 Mengevaluasi Pelayanan.....	19
2.4 Customer atau Pelanggan.....	20
2.4.1 Kepuasan Pelanggan (Customer Statifaction).....	23
2.4.2 Dimensi dan Aspek Kepuasan Pelanggan.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Sifat Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	36
3.4 Definisi dan Operasional Konsep	37
3.4.1 Definisi Konsep	37
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 Data Primer	41

3.5.2 Data Sekunder	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Harta Insan Kharimah	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.2 Visi, dan Misi, PT. Bank Perkreditan Syariah Harta Insan Kharimah.....	48
4.2 Struktur Organisasi	50
4.3 Hasil Penelitian	50
4.3.1 Identitas Responden	51
4.3.2 Kepusana Pelanggan	54
4.4 Pembahasan.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2	Berdasarkan Usia\.....	52
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan.....	53
Tabel 4.3.1	Ketepatan Waktu pelayanan.....	54
Tabel 4.3.2	Kebersihan Ruangan Pelayanan (Banking Hall).....	55
Tabel 4.3.3	Penampilan dan Kenyamanan Ruangan.....	56
Tabel 4.3.4	Kemudahan Mendapatkan Informasi.....	57
Tabel 4.3.5	Tersedianya Tempat Duduk.....	58
Tabel 4.3.6	Tersedianya Tempat Parkir.....	59
Tabel 4.3.7	Keamanan saat Transaksi.....	60
Tabel 4.3.8	Kemudahan Mendapatkan Lokasi ATM.....	61
Tabel 4.3.9	Kemudahan & Kecepatan.....	62
Tabel 4.3.10	Kecermatan & Ketelitian Teller dalam Melayani.....	63
Tabel 4.3.11	Ketersediaan Fasilitas Pelayanan (Ballpoint, Fotocopy dll).....	64
Tabel 4.3.12	Kecepatan System Antrean.....	65
Tabel 4.3.13	Kecepatan Dalam Pengaktifan Kartu ATM.....	66
Tabel 4.3.14	Kualitas layanan ATM.....	67
Tabel 4.3.15	Penampilan Teller dan Customer Service (CS).....	68
Tabel 4.3.16	Keramahan Teller Dan Customer Service dan Satpam Dalam Melayanai Nasabah.....	69
Tabel 4.3.17	Kecepatan Teller dalam Melayani.....	70
Tabel 4.3.18	Penanganan CS dalam Melayani Complain dan Permasalahan Nasabah.....	71
Tabel 4.3.19	Penjelasan CS mengenai Produk & Jasa Bank.....	72
Tabel 4.3.20	Pelayanan Satpam dalam Mengarahkan Nasabah.....	73
Tabel 4.3.21	Kewajaran bagi Hasil Simpanan.....	74
Tabel 4.3.22	Kewajaran Administrasi Pinjaman.....	75
Tabel 4.3.23	Pelayanan Secara Keseluruhan.....	76
Tabel 4.3.24	Kecanggihan System dan Teknologi.....	77