



**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH BANK PERMATA CABANG KELAPA GADING BOULEVARD**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh

Anggi Nugraha

44211120097

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK PERMATA
CABANG KELAPA GADING BOULEVARD**

NAMA : ANGGI NUGRAHA

NIM : 44211120097

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, Desember 2013

Menyetujui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA


(Wihartantyo Ari Wibowo, MM)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK PERMATA
CABANG KELAPA GADING BOULEVARD**

NAMA : ANGGI NUGRAHA

NIM : 44211120097

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, Januari 2014

Ketua Sidang,




(Suryaning Hayati, MM)

Penguji Ahli,



(Dr. Farid Hamid, MSi)

Pembimbing I



(Wihartantyo Ari W, MM)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

JUDUL : **PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK PERMATA
CABANG KELAPA GADING BOULEVARD**

NAMA : ANGGI NUGRAHA

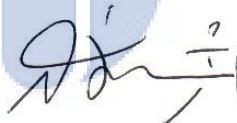
NIM : 44211120097

FAKULTAS : ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, Desember 2013
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



(Wihartantyo Ari Wibowo, MM)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Bidang Studi Public Relations

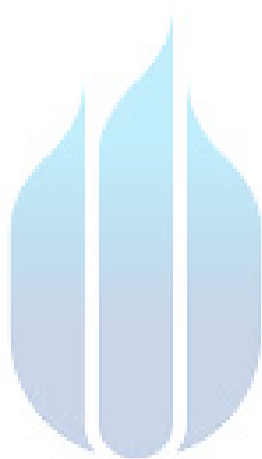


(Dr. Agustina Zubair, MSi)



(Suryaning Hayati, MM)

*SUKSES ADALAH PROSES BELAJAR
TANPA HENTI*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karuna-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang peneliti angkat adalah **Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Permata Cabang Kelapa Gading Boulevard.**

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi bidang *Public Relations*.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, dukungan, dorongan semangat, serta doa dari semua pihak, skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, sekiranya peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Wihartantyo Ari Wibowo, MM selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingan, saran, dukungan, dan kesabarannya selama penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Suryaning Hayati, MM selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
3. Senior Branch Manager Bank Permata Cabang Kelapa Gading Boulevard, Ibu Mieke Magdalena, yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan proses penelitian ini.
4. Orang Tua-ku tercinta, terima kasih atas doa yang tiada henti dan atas jutaan butir peluh yang membuatku semakin teguh.
5. Keluarga tercinta, Kakak-kakakku tersayang, dan keponakan-keponakan yang tiada hentinya memberikan keceriaan.

6. *My very great best friends since Junior High School*: Rahadiano Putra, Agung Mohammad Rheza, dan Marsya Kayana atas kegilaan dan keceriaannya.
7. *My soul brothers* Rio Ardian, Bian Badtasmalya, Adiyat Yori Rambe, dan Maulana Yusuf, terima kasih atas *bully-an* yang terselip doa dari kalian. Menguatkan *Bro!*
8. Teman seperjuangan bimbingan, Monica Wiula, Vya, Aziz, terima kasih atas lecutan senjata penyemangat kalian selama bimbingan.
9. *My Cubical PR Team*, Ayu Anggarini, Femi Kasenda, Idawati, Afghan, Nur Komaria, *you guys are very inspiring*.
10. *My great classmates*, Yeyen, Satrio, Eko, dll, terima kasih atas doa dan dukungannya selama di kelas.
11. Rekan-rekan Bank Permata Kelapa Gading Boulevard, terima kasih atas semangatnya.

Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari, skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi peneliti, dan juga bagi para pembaca.

Jakarta, Desember 2013

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Komunikasi	10
2.2. <i>Public Relations</i>	12
2.2.1. Definisi <i>Public Relations</i>	12
2.2.2. Tugas <i>Public Relations</i>	15
2.2.3. Fungsi <i>Public Relations</i>	17
2.2.4. Relasi dan Khalayak <i>Public Relations</i>	19
2.3. Proses <i>Service Recovery</i>	22
2.4. Loyalitas	30
2.4.1. Dampak <i>Service Recovery</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
2.5. Hipotesis.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1. Tipe Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian.....	35
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.3.1. Populasi	36
3.3.2. Sampel.....	37
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	39
3.4.1. Definisi Konsep	39
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	39
3.5. Validitas dan Reliabilitas	41
3.5.1. Uji Validitas Variabel <i>Service Recovery</i>	42
3.5.2. Uji Validitas Variabel Loyalitas.....	44
3.5.3. Uji Reliabilitas	45
3.5.4. Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Recovery</i>	45

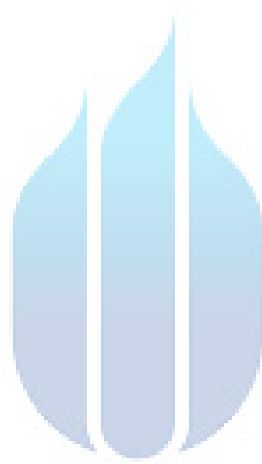
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jenis Komplain Bank Permata Cabang Kelapa Gading Boulevard	6
Tabel 2.1. Empat Jenis Loyalitas	30
Tabel 3.1. Operasionalisasi Konsep Penelitian	40
Tabel 3.2. Nilai KMO MSA, <i>Bertlett's Test of Sphericity</i> , dan <i>Total Variance Explained</i>	42
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Recovery</i>	42
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas	44
Tabel 3.5. Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Recovery</i>	45
Tabel 3.6. Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas	46
Tabel 3.7. Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	47
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	64
Tabel 4.2. Usia Responden.....	65
Tabel 4.3. Jenjang Pendidikan Responden.....	66
Tabel 4.4. Jenis Pekerjaan Responden	67
Tabel 4.5. Lama Menjadi Nasabah.....	68
Tabel 4.6. Nilai Mean Dimensi Meminta Maaf	69
Tabel 4.7. Nilai Mean Dimensi Melakukan Tindakan Segera	70
Tabel 4.8. Nilai Mean Dimensi Menunjukkan Penyesalan.....	72
Tabel 4.9. Nilai Mean Dimensi Memberikan Kompensasi.....	74
Tabel 4.10 Nilai Mean Dimensi Melakukan Tindak Lanjut	75
Tabel 4.11 Nilai Mean Dimensi Loyalitas Nasabah	77
Tabel 4.12 <i>Customer Service</i> Bank Permata Tidak Membantah Atas Ketidakpuasan Yang Anda Alami.....	79
Tabel 4.13 <i>Customer Service</i> Bank Permata Menunjukkan Penyesalannya Atas Ketidakpuasan Yang Anda Alami	79
Tabel 4.14 <i>Customer Service</i> Bank Permata Menyimak Dengan Seksama Keluhan Anda.....	80
Tabel 4.15 <i>Customer Service</i> Bank Permata Menawarkan Alternatif Pelayanan Yang Lain	80
Tabel 4.16 <i>Customer Service</i> Bank Permata Berusaha Untuk Mengatasi Komplain Nasabah	80
Tabel 4.17 <i>Customer Service</i> Bank Permata Bersedia Menjelaskan Kegagalan Layanan Dengan Jelas.....	81
Tabel 4.18 <i>Customer Service</i> Bank Permata Mengatasi Masalah Dengan Sigap.....	81
Tabel 4.19 <i>Customer Service</i> Bank Permata Berusaha Mengembalikan Kepercayaan Nasabah	81
Tabel 4.20 <i>Customer Service</i> Bank Permata Memahami Perasaan Yang Dialami Nasabah	82
Tabel 4.21 <i>Customer Service</i> Bank Permata Ikut Berempati Terhadap Nasabah Atas Ketidakpuasan Yang Dialami Nasabah	82
Tabel 4.22 <i>Customer Service</i> Bank Permata Memberikan Ganti Rugi Yang Sebanding Dengan Yang Dialami Nasabah	83
Tabel 4.23 <i>Customer Service</i> Bank Permata Menawarkan Ganti Rugi Sebelum Diminta Nasabah.....	83

Tabel 4.24 <i>Customer Service</i> Bank Permata Memberikan <i>Souvenir</i> Sebagai Nilai Tambah Yang Positif Pada Nasabah	84
Tabel 4.25 <i>Customer Service</i> Bank Permata Berkomitmen Menyelesaikan Masalah Dengan Tepat Waktu	84
Tabel 4.26 <i>Customer Service</i> Bank Permata Memberi Perhatian Melalui Telepon.....	85
Tabel 4.27 <i>Customer Service</i> Bank Permata Melakukan Tatap Muka Langsung.....	85
Tabel 4.28 Saya Akan Konsisten Menggunakan Produk Bank Permata	86
Tabel 4.29 Saya Akan Terus Berkomitmen Menggunakan Produk dan Jasa Bank Permata	86
Tabel 4.30 Saya Sering Menceritakan Bank Permata Kepada Orang Lain	86
Tabel 4.31 Saya Merekomendasikan Bank Permata Kepada Orang Lain	87
Tabel 4.32 Saya Akan Tetap Menggunakan Produk Bank Permata	87
Tabel 4.33 Hasil Uji Korelasi Koefisien	88
Tabel 4.34 Output Statistik Deskriptif <i>Service Recovery</i> dan Loyalitas.....	88
Tabel 4.35 Output SPSS Korelasi Pearson Antara <i>Service Recovery</i> dan Loyalitas	89
Tabel 4.36 Output SPSS Variabel-Variabel Dalam Uji Regresi Linear Sederhana	89
Tabel 4.37 Output SPSS Untuk Mengetahui Besar Pengaruh <i>Service Recovery</i> Terhadap Loyalitas	90
Tabel 4.38 Output SPSS ANOVA <i>Service Recovery</i> dan Loyalitas	90
Tabel 4.39 Output SPSS Signifikansi <i>Service Recovery</i> Terhadap Loyalitas	91

DAFTAR GAMBAR

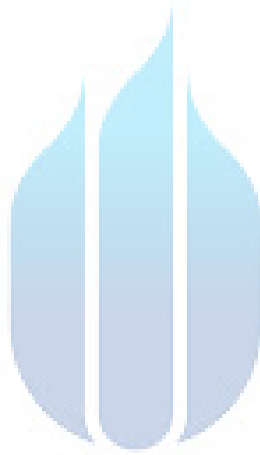
Gambar 2.1. <i>Service Recovery Strategies</i>	23
Gambar 2.2. <i>Service Recovery Process</i>	29
Gambar 2.3. Model Analisis Penelitian	34
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Bank Permata Cabang Kelapa Gading Boulevard	58



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Penelitian Mercu Buana	1
Lampiran 2	Surat Keterangan dari Bank Permata.....	2
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian.....	3
Lampiran 4	Tabulasi Data Variabel X	5
Lampiran 5	Tabulasi Data Variabel Y	8
Lampiran 6	<i>Frequencies</i> (Variabel <i>Service Recovery</i>)	11
Lampiran 7	<i>Frequencies</i> (Variabel <i>Loyalitas</i>)	14
Lampiran 8	Uji Validitas Variabel <i>Service Recovery</i> dan <i>Loyalitas</i>	16
Lampiran 9	Uji Reliabilitas <i>Service Recovery</i>	19
Lampiran 10	Uji Reliabilitas <i>Loyalitas</i>	21
Lampiran 11	Uji Regresi	22
Lampiran 12	Dokumentasi Foto.....	23
Lampiran 13	Curriculum Vitae	24



UNIVERSITAS
MERCU BUANA