



**KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN CUSTOMER
RELATIONS MEGA BANK CABANG BSD TANGERANG**

SKRIPSI

Disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh
sarjana ilmu komunikasi strata satu (S1) bidang studi
Public Relations

Disusun Oleh :

Nama : Dian Kartika Wati

NIM : 44205010034

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Dian Kartika Wati

NIM : 44205010034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations Mega Bank
Cabang BSD Tangerang

Jakarta, september 2011

Mengetahui,

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos. M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Dian Kartika Wati
NIM : 44205010034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations Mega Bank
Cabang BSD Tangerang

Jakarta, september 2011

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos. M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

Public Relations

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Dian Kartika Wati
NIM : 44205010034
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations Mega Bank
Cabang BSD Tangerang

Jakarta, september 2011

1. Ketua Sidang
Drs. Riswandi, M.Si
2. Penguji Ahli
Drs. Gufroni Sakaril, MM
3. Pembimbing
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos. M.Si

(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan segala puji dan syukur atas kehadiran ALLAH SWT , yang mana telah memberi banyak kesempatan kepada penulis juga rahmat dan hidayah –Nya serta anugerah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi “ Kepuasan nasabah atas pelayanan customer relations Mega Bank cabang BSD Tangerang”. Skripsi ini disusun guna melengkapi syarat dan prasyarat untuk mendapatkan gelar S-1 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, penulis hanturkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan kontribusinya dalam membantu dan membimbing penulisan laporan ini, yaitu :

1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih atas segala perhatiannya yang begitu besar, juga segala arahan, saran, pengetahuan dan motivasi bagi penulis dalam menyusun skripsi ini dengan baik dan benar.
2. Bapak Drs. Riswandi, M.Si selaku Ketua Sidang akhir penulis.
3. Bapak Drs. Gufron Sakaril, MM selaku Penguji Ahli Sidang akhir penulis.

4. Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.
7. Kedua Orang Tua Tercinta Mama Sarwiti dan Papa Suryadi yang telah melimpahkan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis. Sesibuk apapun Mama dan Papa selalu memberikan perhatiannya kepada penulis. i love you so much Mama & Papa..
8. Adik - Adik ku Tersayang Dadan wiyadi, Nita yulantri dan Awang budiman walaupun kalian suka ngeselin tapi selalu member semangat untukku..
9. My Husband Gatot Aditya yang selalu menemani ku disaat bimbingan dan selalu memberi ku support disaat aku sedang down untuk menulis laporan ini. I love u so much
10. My Best Friends (D'Semoxx Gurls) Dini Mayani, Yustiarti , Pingkan Kartika yang selalu memberi dukungan dan selalu ada disaat susah maupun senang, dan juga Findika Sari, Della Oktaviani, dan Devi Solina sahabatku yang aku sayangi.
11. D'Boys nya D'SemoXx Tyo, Mas Indra, Andi , bang Sefno,leo
12. Teman-teman seperjuanganku Mely Astuti,Vida Rukmawanti yg sudah membantuku ikut melengkapi data ini...thx banget yaa...

13. Karyawan Mega Bank yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
14. Kepada Seluruh Staf Pengajar di Fakultas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menimba ilmu di bangku kuliah
15. Semua pihak yang tidak disebutkan.

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

Jakarta, September 2011

Dian Kartika

Wati

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Pengesahan Perbaikan Sidang Skripsi	ii
Lembar Kelulusan Sidang Skripsi	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi-xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Komunikasi	6-10
2.1.2	Proses Komunikasi	10-12
2.2	Komunikasi Organisasi	12-13
2.2.1	Komunikasi Internal	13-15
2.2.2	Komunikasi Eksternal	15
2.3	Pengertian Public Relations	16-18
2.3.1	Fungsi dan Tujuan Public Relations	18-21
2.3.2	Tugas Public Relations	22
2.4	Customer Relations	23
2.4.1	Tujuan Customer Relations	23-25
2.4.2	Hubungan Pelanggan (Customer Relations)	25-26
2.4.3	Media Customer Relations	26-27
2.4.4	Peran dan Fungsi Customer Relations	27-28
2.4.5	Customer Service	29-32
2.5	Customer atau Pelanggan	32-35
2.5.1	Kepuasan Pelanggan Customer Satisfaction	35-45
2.5.2	Dimensi dan Aspek Kepuasan Pelanggan	45-46

BAB 111 METODE PENELITIAN

3.1	Sifat Penelitian	47
3.2	Metode penelitian	48
3.3	Populasi dan Sampel	48
3.3.1	Populasi	48-49
3.3.2	Sampel	49-50
3.3.3	Teknik Penelitian Sampel	50-51
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	51
3.4.1	Definisi Konsep	51-52
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	52-54
3.5	Teknik Pengumpulan Data	55
3.5.1	Data Primer	55
3.5.2	Data Sekunder	55-56
3.6	Teknik Analisis Data	56-57
3.7	Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian	58-59
3.7.1	Hasil Uji Reabilitas	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum PT. Mega Bank	61
------------	--	-----------

4.1.1	Sejarah Perusahaan	61-66
4.1.2	Visi Misi Mega Bank	66
4.1.3	Kegiatan Public Relations	67
4.1.4	Tugas Humas secara umum	68
4.1.5	Tugas dan Tanggung jawab Hubungan Masyarakat	69
4.1.6	Struktur organisasi PT. Mega Bank	70-71
4.2	Hasil Penelitian	71
4.2.1	Identitas Responden	71-96
4.3	Pembahasan	97-101

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	102
5.2	Saran	103-104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Nomor : 15/098/F-II/2011
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Pengumpulan
Data Skripsi**

Jakarta, 5 Januari 2011

Kepada Yth,

**Ibu Federika
Kepala Customer Relations
Mega Bank Cabang BSD
Jl. Kemerdekaan I No.30 BSD, Tangerang**

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan tugas akhir yang sedang disusun mahasiswi kami :

**Nama : Dian Kartika Wati
NIM : 44205010034
Bidang Studi : Public Relations
Judul : "Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations
Mega Bank Cabang BSD Tangerang"**

Kami mohon kiranya ibu dapat memberikan ijin kepada mahasiswi tersebut untuk mengumpulkan data sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Perlu kami sampaikan bahwa data tersebut hanya digunakan untuk keperluan skripsi dan tidak akan dipublikasikan.

Demikian permohonan kami. Atas perhatian serta kerjasama ibu diucapkan terima kasih.

**Wakil Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi UMB**

Drs. Hardiyanto, M.Si.

Tembusan:

1. Ketua Bidang Studi Public Relations
2. Arsip

Fakultas Ilmu Komunikasi

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650

Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting). Fax. 021-5870341

http://www.mercubuana.ac.id, e-mail: fikom@mercubuana.ac.id



SURAT KETERANGAN

NO. 20/13012011/HRD

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Federika
Jabatan : Kepala Customer Relations

Menerangkan bahwa Mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dian Kartika Wati
Nim : 44205010034
Jurusan : Public Relations
Universitas : Mercu Buana
Judul : " Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations Mega Bank
Cabang
BSD Tangerang."

Telah melaksanakan penelitian dalam pengumpulan data skripsi di perusahaan kami pada tanggal 7 Januari – 12 Januari 2011 sebagai tugas akhir skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta,

Hormat Kami,

Federika

Kepala Customer Relations

Tangerang, September 2011

Kepada, Yth

Bapak/Ibu Personalia

Di Tempat

Hal : Lamaran Pekerjaan

Dengan hormat,

Dengan datangnya surat lamaran pekerjaan ini, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Kartika Wati
Tempat / tanggal lahir : Jakarta, 28 November 1987
Alamat : Jl. Saguling 4 no.06 Perumnas II
Tangerang – 15810
Telp : 021-95963452 / 085719875667

Ingin mengajukan surat lamaran pekerjaan ini kepada perusahaan Bapak / Ibu pimpin, sebagai bahan pertimbangan saya lampirkan hal-hal sebagai berikut :

1. Foto copy KTP
2. 1 Lembar Daftar Riwayat hidup
3. Pas photo ukuran 4x6, 2 lembar

Demikian surat permohonan kerja ini saya buat, besar harapan saya untuk dapat bekerja di perusahaan yang Bapak / Ibu pimpin. Atas perhatiannya saya mengucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Dian Kartika Wati

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama	:	Dian Kartika Wati
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Alamat	:	Jl.Saguling IV no.6 Perumnas II Tangerang
Telp	:	02195963452-085719875667
Tempat Lahir	:	Jakarta
Tanggal Lahir	:	28 November 1987
Kewarganegaraan	:	Indonesia

Pendidikan Formal

Universitas Mercu Buana Jakarta	(2005)
SMK Negeri 1 Tangerang	(2003-2005)
SLTP Nusantara 1 Tangerang	(2000-2003)
SDN Parapat Perumnas II Tangerang	(1994-2000)

Pengalaman Kerja

Telemarketing Bank Danamon	Maret-juni 2007
Telemarketing Bank HSBC	Agustus-September 2007
Teler Bank Danamon	November 2007-Februari 2008

Tangerang, September 2011

Dian Kartika Wati