



**PENGARUH AKTIVITAS KOMUNIKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
CABANG PEMBANTU AS-SIDHIQIYAH**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh :

Nazha Maelika

44209110126

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH AKTIVITAS KOMUNIKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT.BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PEMBANTU AS-SHIDIQIYAH

Nama : Nazha Maelika

NIM : 44209110126

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Februari 2012

Mengetahui,

Pembimbing



(Dra. Diah Wardhani M.Si)

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH AKTIVITAS KOMUNIKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT.BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PEMBANTU AS-SHIDIQIYAH

Nama : Nazha Maelika

NIM : 44209110126

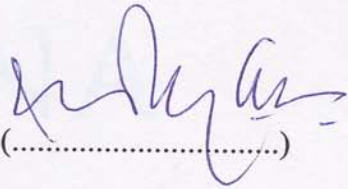
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Februari 2012

Ketua Sidang

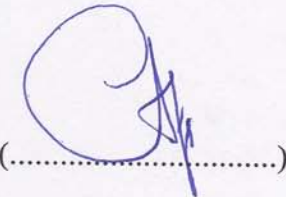
Nama : Dr. Ahmad Mulyana, M.Si



(.....)

Penguji Ahli

Nama : Dra.Agustina Zubair, M.Si



(.....)

Dosen Pembimbing

Nama : Dra. Diah Wardhani M.Si



(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

**LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN
SKRIPSI**

Judul : PENGARUH AKTIVITAS KOMUNIKASI TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PT.BANK RAKYAT
INDONESIA CABANG PEMBANTU AS-SHIDIQIYAH

Nama : Nazha Maelika

NIM : 44209110126

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, Februari 2012

Disetujui dan Diterima oleh :

Pembimbing

(Dra. Diah Wardhani M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi dzat yang menjadikan hidup dan mati bagi seluruh ummat-Nya. Alhamdulillahirabbil ‘alamin. Hanya kepada mu-lah peneliti mengucapkan puji dan syukur atas segala nikmat yang telah diberikan oleh-mu, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Aktivitas Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Cabang Pembantu As - Shidiqiyah.” Penelitian skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) konsentrasi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.

Penulisan tugas akhir ini tentu tidak terlepas dari bantuan serta dukungan orang – orang terdekat peneliti. Dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan begitu banyak terima kasih kepada :

1. Dekan Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani,Msi terima kasih atas bimbingan dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan inspirasi bagi saya.
2. Dosen Pembimbing Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani,Msi terima kasih atas bimbingan dalam penyusunan skripsi ini yang telah memberikan inspirasi bagi saya.

3. ketua bidang studi Bpk.Juwono Tri Atmodjo,S.sos,M.Si terima kasih telah menuntun saya menjadi seorang Public Relation
4. Seluruh dosen dan para manajemen Universitas Mercubuana terima kasih telah mengajarkan saya ilmu komunikasi dan Public Relation.
5. Kedua orang tua saya Bpk.H.Arizal dan Ibu Agustiana Mariani yang sangat penelti cintai, yang selalu memberikan dukungan baik material maupun spiritual. Terima kasih Papa dan Mama atas cinta dan kasih sayang yang selalu dicurahkan.
6. Keluarga saya ; Medina(kakak), Bang Arie(Kakak Ipar), Rizky(adik), Ayu (adik ipar) Terimakasih kepada mereka yang selalu memberikan dukungan spiritual dan bantuan dalam menjalani penelitian ini.
7. Pemimpin Cabang BRI Bpk. Dedi Sunardi terima kasih telah memberikan saya kesempatan untuk mengadakan riset di perusahaan.
8. Pak Zulham Sallahudin selaku pimpinan cabang pembantu, terimakasih memberikan saya kesempatan untuk mengadakan riset di perusahaan.
9. Asisten Manajer Operasional BRI Bpk. Kusyono yang telah membantu saya dalam memperoleh data penelitian, dan mengizinkan untuk melakukan penelitian.
10. Karyawan – Karyawan BRI yang mendukung penelitian ini yaitu; wenty, Olan, Fina, Syarif, Dll . Yang selalu memberikan saran, informasi, dan penyemangat dalam kegiatan penelitian ini.
11. My beloved yaitu Andi Eka Prasetyo yang selalu memberikan dorongan spiritual dalam mengerjakan penelitian ini. Yang selalu memberikan

motivasi, kasih dan sayang kepada saya dalam keadaan susah maupun senang.

12. Terimakasih kepada mertua saya Bpk.Budi Santoso dan Ibu Siti Suwandari yang memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.
13. Semua teman – teman saya dikampus mercubuana tercinta ini terimakasih atas kesolidaritasannya.
14. Semua pihak yang terlibat dalam proses penulisan tugas akhir ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu – persatu. Saya mengucapkan terima kasih, semoga kita senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT. Amin..

Jakarta, Februari 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	ii
Tanda Lulus Sidang Skripsi	iii
Lembar Persetujuan Perbaikan Sidang Skripsi.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	Viii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	
Daftar Pustaka.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.3.2.1 Manfaat Akademis.....	8
1.3.2.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi.....	10
2.1.1 Definisi Komunikasi.....	10
2.1.2 Fungsi Komunikasi.....	13
2.1.3 Tiga Konseptualisasi Komunikasi.....	14

2.1.4 Komunikasi Verbal.....	15
2.1.5 Komunikasi Lisan.....	16
2.1.6 Proses Komunikasi.....	17
2.1.7 Aktifitas Komunikasi.....	18
2.2 Publik.....	19
2.2.1 Pengertian Publik.....	19
2.2.2 Karakteristik Publik.....	20
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.3.1 Definisi Loyalitas.....	21
2.3.2 Perilaku Pelanggan Loyal.....	25
2.4 Hubungan Pelanggan.....	26
2.4.1 Publik Pelanggan.....	28
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.6 Bank.....	29
2.7 Hipotesa Teoritis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel.....	34
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	35
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	36
3.4.1 Definisi Konsep.....	37
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	38

3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	39
3.5.1 Validitas.....	39
3.5.2 Reliabilitas.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.6.1 Data Primer.....	43\
3.6.2 Data Sekunder.....	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV ANALISIS	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	53
4.1.2 Visi BRI.....	55
4.1.3 Misi BRI.....	56
4.1.4 Budaya Kerja Perusahaan.....	56
4.1.5 Latar Belakang Cabang As-shidiqhiyah.....	57
4.1.6 Uraian Pekerjaan Operasional.....	57
4.1.7. Fasilitas tabungan.....	58
4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Karakteristik Responden.....	65
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Aktivitas Komunikasi.....	67
4.2.3 Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah.....	86
4.3 Pembahasan atau Analisis Penelitian.....	91
4.3.1 Analisis Regresi linier sederhana.....	92
4.3.2 Tabel Analysis of Variance (ANOVA).....	94
4.3.3 Analisis Hipotesis penelitian.....	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	104
5.2 Saran.....	104
5.2.1 Praktis.....	104
5.2.2 Akademis.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel 3.5.1 Hasil uji validitas.....	40
Tabel 3.5.2 Hasil uji reliabilitas.....	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Umur.....	66
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	67
Tabel 4.4 Keramahan Customer Service dalam menyambut nasabah	68
Tabel 4.5 Komunikasi penjelasan mengenai informasi tabungan	69
Tabel 4.6 Komunikasi penjelasan mengenai fasilitas tabungan	71
Tabel 4.7 Komunikasi penjelasan mengenai tata cara transaksi perbankan..	72
Tabel 4.8 Cara customer service berkomunikasi dalam menanyakan identitas diri/pribadi nasabah	73
Tabel 4.9 Cara customer service berkomunikasi dalam menanyakan data keuangan.....	74
Tabel 4.10 Customer service dalam melayani pembukaan rekening tabungan secara keseluruhan	75
Tabel 4.11 Komunikasi customer service diluar transaksi perbankan	76
Tabel 4.12 Penanganan pertama customer service dalam menerima Komplain.....	77
Tabel 4.13 Ketepatan customer service dalam menangani komplain	79
Tabel 4.14 Kecepatan customer service dalam melayani komplain	80
Tabel 4.15 Komunikasi customer service dalam memberikan solusi permasalahan transaksi.....	81
Tabel 4.16 Tepatkah solusi customer service dalam permasalahan transaksi	82
Tabel 4.17 Bagaimana customer service dalam memberikan pengarahan keuangan tabungan.....	83
Tabel 4.18 Bagaimana customer service dalam memberikan pengarahan Investasi.....	84

Tabel 4.19 Dalam sebulan seringkah anda berkunjung ke cabang Asshidiqiyah Ini.....	86
Tabel 4.20 Seringkah menggunakan fasilitas perbankan BRI	87
Tabel 4.21 Seringkah anda memberitahukan manfaat Tabungan BRI kepada orang lain.....	88
Tabel 4.22 Seringkah anda merekomendasi BRI kepada orang lain.....	89
Tabel 4.23 Penawaran untuk menggunakan produk Bank lain.....	90
Tabel Analisis Korelasi.....	91
Tabel Analisis Regresi.....	93
Tabel Anova.....	94
Tabel Coeffisients.....	95