



**KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG BINTARO**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

SINDI RADIANTA

44206010004

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bintaro

Nama : Sindi Radiana

Nim : 44206010004

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bintaro

Nama : Sindi Radiana

NIM : 44206010004

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

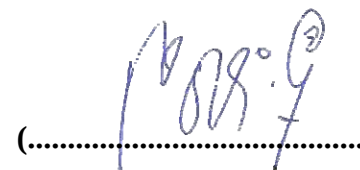
1. Ketua Sidang

Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si


(.....)

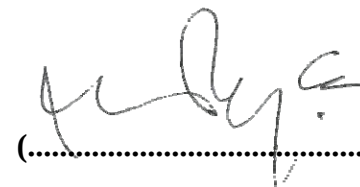
2. Penguji Ahli

Novi Erlita, MA


(.....)

3. Pembimbing

Dr. Akhmad Mulyana, M.Si


(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bintaro

Nama : Sindi Radianta

NIM : 44206010004

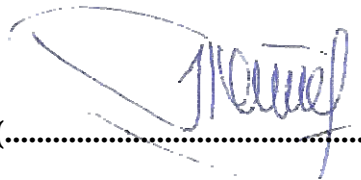
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

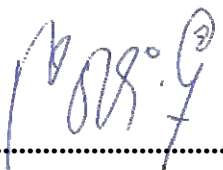
1. Ketua Sidang

Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si

(.....)

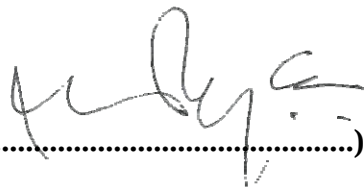
2. Penguji Ahli

Novi Erlita, MA

(.....)

3. Pembimbing

Dr. Akhmad Mulyana, M.Si

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations
PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bintaro

Nama : Sindi Radianta

NIM : 44206010004

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing

(Dr. Akhmad Mulyana, 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

Allhamdulillah penulis panjatkan puji dan syukur atas kehadiran ALLAH SWT, yang mana telah member banyak kesempatan kepada penulis juga rahmat dan hidayahnya serta anugerah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi “Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Customer Relations Bank PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Bintaro”. Skripsi ini disusun guna melengkapi syarat dan prasyarat untuk mendapat 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, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan kontribusinya dalam membantu dan membimbing penulisan laporan ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, 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 Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sidang Akhir Penulis

3. Ibu Novi Erlita, MA selaku Penguji Ahli Sidang Akhir penulis.

4. Ibu Dra. Hj Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.
5. Drs. Hadiyanto 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 Papa Emroni Nawawi, SE dan mama Nasrowati yang telah melimpahkan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis. Sesibuk apapun Papa dan mama selalu memberikan perhatiannya kepada penulis.
8. Kakak-kakak ku tersayang Eries Sakuntala, S.Kom, Yensi Marshita, SP dan Dobith Mulyawan, S.Kom, MM, walaupun kalian suka meledek tapi selalu memberikan semangat untukku.
9. Kakak Zaenal Azis, SE dan kakak Ricky Ath-Thoriq, ST, Terima kasih sudah ikut membantu dan menyemangati saya dalam membuat Skripsi ini.
10. Terima Kasih untuk Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bintaro yang mau memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
11. Nasabah Bank Rakyat Indonesia yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
12. Kepada seluruh Staf Pengajar di Fakultas Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menimba ilmu di bangku kuliah .

13. Semua pihak yang tidak disebutkan .

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

Jakarta, Agustus 2012

Sindi Radiana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

ABSTRAKSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian Komunikasi	7
2.1.1 Proses Komunikasi	11
2.2 Komunikasi Eksternal.....	14

2.3 Pengertian Publik Relations.....	14
2.3.1 Fungsi dan Tujuan Public Relations.....	17
2.3.2 Tugas Public Relations.....	21
2.4 Customer Relations.....	22
2.4.1 Tujuan Costumer Relations.....	23
2.4.2 Hubungan Pelanggan (Customer Relations).....	24
2.4.3 Media Costumer Relations.....	25
2.4.4 Peran dan Fungsi Costumer Relations.....	26
2.4.5 Costumer Service.....	27
2.5 Costumer atau Pelanggan.....	30
2.5.1 Kepuasan Pelanggan (Costumer Satisfaction).....	33
2.5.2 Dimensi dan Aspek Kepuasan Pelanggan.....	43

BAB III Metode Penelitian

3.1 Sifat Penelitian.....	45
3.2 Metode Penelitian	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1 Populasi.....	46
3.3.2 Sampel.....	47
3.3.3 Teknik penelitian sampel	48
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	49

3.4.1 Definisi Konsep	49
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Data Primer.....	52
3.5.2 Data Sekunder.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia	
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	56
4.1.2 Visi, dan Misi Bank Rakyat Indonesia.....	59
4.1.3 Kegiatan Public Relations.....	60
4.1.3.1 Hubungan Masyarakat	60
4.1.3.2 Biaya yang Dikeluarkan.....	61
4.1.4 Tugas Humas Secara Umum.....	61
4.1.4.1 Internal.....	61
4.1.4.2 Eksternal.....	61
4.1.5 Tugas dan Tanggung Jawab Hubungan Masyarakat.....	62
4.1.5.1 Tujuan pokok dari Hubungan Masyarakat.....	62
4.1.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab Hubungan Masyarakat	62
4.1.6 Struktur Organisasi BRI KANCA BINTARO 2012.....	64

4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Identitas Responden.....	65
4.3 Kepuasan Pelanggan.....	69
4.4 Pembahasan.....	95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	103
5.2 Saran.....	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 4.1	Jenis Kelamin.....	66
Table 4.2	Berdasarkan Usia.....	67
Table 4.3	Tingkat Pendidikan.....	68
Table 4.3.1	Ketepatan Waktu Pelayanan.....	69
Table 4.3.2	Kebersihan Ruangan Pelayanan (Banking Hall).....	70
Table 4.3.3	Penampilan dan Kenyamanan Ruangan.....	71
Table 4.3.4	Kemudahan Mendapatkan Informasi Produk & Jasa Bank.....	72
Table 4.3.5	Tersedianya Tempat Duduk.....	73
Table 4.3.6	Tersedianya Tempat Parkir.....	74
Table 4.3.7	Keamanan Saat Transaksi.....	75
Table 4.3.8	Kemudahan Mendapatkan Lokasi ATM.....	76
Table 4.3.9	Kemudahan & Kecepatan.....	77
Table 4.3.10	Kecermatan & Ketelitian Teller Dalam Melayani Transaksi.....	78
Table 4.3.11	Ketersediaan Fasilitas Pelayanan (Ballpoint, Fotocopy)..	79
Table 4.3.12	Kecepatan System Antrean.....	80
Table 4.3.13	Kecepatan Dalam Pengaktifan Kartu ATM.....	81
Table 4.3.14	Kualitas Layanan ATM.....	82
Table 4.3.15	Penampilan Teller dan Customer Service (CS).....	83
Table 4.3.16	Keramahan Teller dan Customer Service dan Satpam Dalam Melayani Nasabah.....	84
Table 4.3.17	Kecepatan Teller Dalam Melayani.....	85

Table 4.3.18	Penanganan CS Dalam Melayani Complain dan Permasalahan Nasabah.....	86
Table 4.3.19	Penjelasan CS Mengenai Produk & Jasa Bank.....	87
Table 4.3.20	Pelayanan Satpam Dalam Mengarahkan Nasabah.....	88
Table 4.3.21	Kewajaran Suku Bunga Simpanan.....	89
Table 4.3.22	Kewajaran Suku Bunga Pinjaman.....	90
Table 4.3.23	Pelayanan Secara Keseluruhan.....	91
Table 4.3.24	Kecanggihan System dan Teknologi.....	92