



**KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
PT BANK CIMB NIAGA TBK**

**(Studi Deskriptif di Bank CIMB Niaga Cabang Tangerang Karawaci
Periode Juni 2012)**

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

FLETA CAROLINE

44208120104

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



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PT BANK CIMB NIAGA TBK
(Studi Deskriptif di Bank CIMB Niaga Cabang Tangerang
Karawaci Periode Juni 2012)

Nama : Fleta Caroline

NIM : 44208120104

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

(Siti Komsiah, S.Ip., M.Si)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PT BANK CIMB NIAGA TBK
(Studi Deskriptif di Bank CIMB Niaga Cabang Tangerang
Karawaci Periode Juni 2012)

Diajukan Oleh : Fleta Caroline

NIM : 44208120104

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, September 2012

Mengetahui,

Suryaning Hayati, MM
Ketua Sidang Skripsi

Novi Erlita, S. Sos., M.A.
Penguji Ahli

Siti Komsiah, S.Ip., M.Si
Pembimbing



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
PT BANK CIMB NIAGA TBK
(Studi Deskriptif di Bank CIMB Niaga Cabang Tangerang
Karawaci Periode Juni 2012)

Diajukan Oleh : Fleta Caroline

NIM : 44208120104

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, September 2012

Pembimbing,

Siti Komsiah, S.Ip., M.Si.

Mengetahui,

Dekan,

Dra. Diah Wardhani, M.Si.

Ketua Bidang Public Relations,

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha atas Berkat, Rahmat dan KaruniaNYA yang dilimpahkan kepada peneliti, sehingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik sebagai persyaratan tugas akhir dan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi dengan judul skripsi yang berjudul ***“Kualitas Pelayanan Customer Service PT Bank CIMB Niaga Tbk”*** .

Pada kesempatan ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Siti Komsiah, S.Ip., M.Si, Dosen pembimbing, Universitas Mercu Buana yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan dan selalu memberikan dukungan semangat untuk memacu penyelesaian skripsi ini
2. Ibu Suryaning Hayati, MM sebagai ketua sidang dan Ibu Novi Erlita, S. Sos., M.A. selaku penguji ahli
3. Bapak Noviady Wahyudi, sebagai *Head of Service Quality and Network Development*
4. Bp. Sahrun, sebagai *former Head of Service Quality and Network Development*
5. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
6. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana

7. Bapak Farid Hamid, selaku Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
8. Bapak Firsan Nova, SE., MM selaku Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
9. Rekan-rekan *team Network Development* atas dukungannya
10. Teman – teman kelas Eksekutif angkatan XIV Universitas Mercu Buana, terutama Sherline Wibowo, Dody Rochadi dan Myra Arwanti atas kebersamaan baik suka dan duka
11. Suami, mama dan adik tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doa
12. Serta pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah banyak berjasa dalam membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Saya menyadari terdapat banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Peneliti sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang disampaikan untuk membangun skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih telah bersedia membaca skripsi ini.

Jakarta, September 2012

Peneliti

Fleta Caroline

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi.....	10
2.1.1 Tujuan Komunikasi	11
2.1.2 Fungsi Komunikasi	13
2.2 <i>Public Relations</i>	15
2.2.1 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i>	17
2.2.2 Khalayak <i>Public Relations</i>	18
2.2.3 <i>Customer Relations</i>	20
2.3 Kualitas.....	23
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.4 Pelayanan.....	26
2.4.1 Dasar – Dasar Pelayanan.....	27
2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	27
2.4.3 Pengertian <i>Customer Service</i>	29
2.4.4 Peranan <i>Customer Service</i>	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1. Populasi.....	34

3.3.2. Sampel.....	35
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	37
3.6.1 Definisi Konsep	37
3.6.2 Operasionalisasi Konsep.....	38
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.7.1 Uji Validitas	40
3.7.2 Uji Reliabilitas	42
3.8 Teknik Analisis Data	43
3.9 Kriteria interpretasi Jawaban	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	48
4.1.2 Visi, Nilai-Nilai Utama, Filosofi Perusahaan dan	
Falsafah Pelayanan.....	50
4.1.2.1 Visi PT Bank CIMB Niaga Tbk	50
4.1.2.2 Nilai-Nilai Utama PT Bank CIMB Niaga Tbk....	50
4.1.2.3 Filosofi PT Bank CIMB Niaga Tbk	51
4.1.2.4 Falsafah Palayanan.....	51
4.2 Produk dan Layanan PT Bank CIMB Niaga Tbk.....	51
4.3 Struktur Organisasi PT Bank CIMB Niaga Tbk	53
4.4 Pembahasan dan Analisa Hasil Penelitian.....	54
4.4.1 Profil Responden	54
4.4.2 Analisa Hasil Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan	
<i>Customer Service</i> Bank CIMB Niaga	57
4.4.2.1 <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan	
<i>Customer Service</i>	58
4.4.2.2 <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan	
<i>Customer Service</i>	61
4.4.2.3 <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan	
<i>Customer Service</i>	65
4.4.2.4 <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan	
<i>Customer Service</i>	68
4.4.2.5 <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan	
<i>Customer Service</i>	72
4.5 Pembahasan	76
4.5.1 Analisa Keseluruhan Jawaban Responden	76
4.5.2 Skala Nilai Sikap Responden	78
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Table 1.1 Lima Besar Permasalahan Terkait ATM dan Kartu Debit.....	5
Table 3.1 Operasionalisasi Konsep.....	38
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	41
Tabel 3.3 hasil Uji Keterandalan Butir Pertanyaan Kuesioner	43
Tabel 3.4 Kategori dan Nilai Skala.....	44
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	54
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.3 Usia Responden Nasabah.....	55
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Responden	56
Tabel 4.5 Penghasilan Responden	56
Tabel 4.6 Lama Menjadi Nasabah	58
Tabel 4.7 Penampilan <i>Customer Service</i>	59
Tabel 4.8 Kebersihan dan Kenyamanan Ruang Tunggu	59
Table 4.9 Kebersihan Meja <i>Customer Service</i>	60
Tabel 4.10 Kelengkapan Brosur dan Sales Kit	61
Tabel 4.11 Melayani dengan Tulus dan Sepenuh Hati	62
Tabel 4.12 Mau Memahami Kebutuhan Nasabah	63
Tabel 4.13 Mampu Memahami Kebutuhan Nasabah.....	63
Tabel 4.14 Menunjukkan Kesabaran dalam Melayani Nasabah.....	64
Tabel 4.15 Jam Pelayanan Operasional yang Nyaman	65
Tabel 4.16 Ketepatan Waktu Pelayanan	66

Tabel 4.17 Informasi Akurat Mengenai Produk dan Jasa.....	67
Tabel 4.18 Kemampuan Memberikan Informasi Kepada Nasabah	68
Table 4.19 Penguasaan Produk dan Jasa.....	69
Tabel 4.20 Kecepatan Pelayanan Kepada Nasabah	69
Tabel 4.21 Kecepatan Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan	70
Tabel 4.22 Antusiasme <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah.....	71
Tabel 4.23 <i>Customer Service</i> Ringan Tangan dan Siap Membantu	72
Tabel 4.24 Pelayanan Secara Tepat dan Efisien	73
Tabel 4.25 Pengetahuan akan Produk.....	74
Tabel 4.26 Profesionalitas.....	75
Tabel 4.27 Komunikasi Efektif	76
Tabel 4.28 Total jawaban Responden	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Skala Nilai Sikap	47
2. Gambar Skala Sikap Nilai Responden	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Data Responden Pra Kuesioner	83
2. Uji Validitas dan Reabilitas – Dimensi <i>Tangible</i>	84
3. Uji Validitas dan Reabilitas – Dimensi <i>Empathy</i>	85
4. Uji Validitas dan Reabilitas – Dimensi <i>Reliability</i>	86
5. Uji Validitas dan Reabilitas – Dimensi <i>Responsiveness</i>	87
6. Uji Validitas dan Reabilitas – Dimensi <i>Assurance</i>	88
7. Kuesioner Kualitas Pelayanan	89
8. Hasil Kuesioner	92
9. Hasil Olah Data	94
10. Struktur Organisasi	99
11. Izin Penyebaran Kuesioner	100
12. Daftar Riwayat Hidup	102