



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER*
PT. RABOBANK INTERNATIONAL INDONESIA
(Studi Kasus Kantor Cabang Raden Saleh)**

SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

DWIANA OKTAVIA PANCA SEKTI
44209120095

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



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* PT. Rabobank International
Indonesia (Studi Kasus Kantor Cabang Raden Saleh)
Nama : Dwiana Oktavia Panca Sekti
NIM : 44209120095
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 03 November 2012

Mengetahui,

Pembimbing

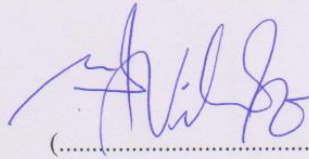
(Suryaning Hayati, MM)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* PT. Rabobank International
Indonesia (Studi Kasus Kantor Cabang Raden Saleh)
Nama : Dwiana Oktavia Panca Sekti
NIM : 44209120095
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

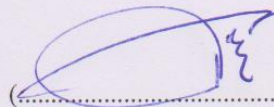
Jakarta, 03 November 2012

1. Ketua Sidang
SM. Niken Restaty, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid, M.Si



(.....)

3. Pembimbing
Suryaning Hayati, MM



(.....)

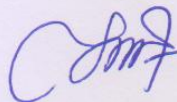
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* PT. Rabobank International
Indonesia (Studi Kasus Kantor Cabang Raden Saleh)
Nama : Dwiana Oktavia Panca Sekti
NIM : 44209120095
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 03 November 2012

Disetujui dan diterima oleh:

Dosen Pembimbing



Suryaning Hayati, MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations



Dra. Diah Wardhani, M.Si



Juwono Tri Atmodjo, M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan bagi Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga dengan segala kemampuan dan segenap tenaga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* PT. Rabobank International Indonesia (Studi Kasus Kantor Cabang Raden Saleh)”**, ditulis sebagai salah satu syarat kelulusan studi program Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dapat selesai dengan baik karena tidak terlepas dari bantuan dan dorongan yang tulus dari berbagai pihak, karena itu dengan penuh rasa hormat, dan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Suryaning Hayati, MM, selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak waktu, solusi serta ilmu selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga tercinta, Mama dan Papa di Depok, Mama dan Papa di Kramat. Untuk kakak, adik di Depok dan Kramat dan keponakan-keponakan tercinta yang selalu memberi semangat.
3. *My Lovely Husband* Ganesha Harrymurti, SH. terimakasih untuk dukungan, kasih sayang dan semangat yang selalu baru dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

4. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Darwin Rinaldy selaku Pemimpin Cabang PT. Rabobank International Indonesia cabang Raden Saleh yang telah memberikan izin untuk melakukan riset, dan memberikan saran serta dukungan bagi penulis.
6. Untuk "*Cakilers*" Ike, Novel, Nita, Chrissy, dan Lenny terima kasih atas kebersamaannya selama perkuliahan hingga kini, semoga persahabatan ini akan terus terjalin sampai nenek-nenek.
7. Rekan-rekan PR angkatan XVI Universitas Mercu Buana yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
8. Teman-teman di Rabobank, terutama di cabang Raden Saleh, sahabat-sahabat penulis yang sangat mendukung penyelesaian skripsi ini, Ocha, Shinta, Simu, Fanny, Ci Martha terimakasih untuk kenangan indah selama di Rabobank.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis adanya masukan dan saran yang sangat membantu ke arah penyempurnaan.

Jakarta, 03 November 2012

Dwiana Oktavia Panca Sekti

44209120095

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ABSTRAKSI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	1
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.....	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi	9
2.1.2 Fungsi Komunikasi	10
2.1.3 Tujuan Komunikasi	15
2.2 Public Relations	15
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	15
2.2.2 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	18
2.2.3 Fungsi dan Peranan <i>Public Relations</i>	20
2.3 <i>Customer Relations</i>	21
2.4 Kualitas Layanan	24

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1	Tipe Penelitian.....	30
3.2	Metode Penelitian.....	31
3.3	Populasi dan Sampel	31
3.3.1	Populasi	31
3.3.2	Sampel	33
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	34
3.4.1	Definisi Konsep	34
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5.1	Data Primer	37
3.5.2	Data Sekunder.....	38
3.6	Metode Analisis Data	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.1.1	Sejarah PT. Rabobank Internasional Indonesia	39
4.1.2	Visi Misi PT. Rabobank International Indonesia.....	43
4.1.3	Arti dan Makna Logo	44
4.1.4	Standar Layanan Frontliner	46
4.2	Hasil Penelitian.....	50
4.2.1	Uji Kualitas Data	50

4.2.1.1 Validitas	50
4.2.1.2 Reliabilitas	51
4.2.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	52
4.2.2 Karakteristik Responden	56
4.2.3 Analisa Deskriptif.....	58
4.2.4 Interpretasi Hasil Uji Kontribusi	70
4.3 Pembahasan	80
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran Akademis.....	84
5.2.2 Saran Praktis	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
3.1	Operasionalisasi Konsep	35
4.1	Uji Kualitas Data Dimensi <i>Reliability</i>	52
4.2	Uji Kualitas Data Dimensi <i>Responsiveness</i>	53
4.3	Uji Kualitas Data Dimensi <i>Assurance</i>	54
4.4	Uji Kualitas Variabel <i>Empathy</i>	54
4.5	Uji Kualitas Data Dimensi <i>Tangibility</i>	55
4.6	Karakteristik Responden Nasabah PT. Rabobank Cabang Raden Saleh	56
4.7	Statistik Deskriptif Dimensi Kualitas Pelayanan	58
4.8	Frekuensi Indikator Pertanyaan Variabel <i>Reliability</i>	59
4.9	Frekuensi Indikator Pertanyaan Variabel <i>Responsiveness</i>	62
4.10	Frekuensi Indikator Pertanyaan Variabel <i>Assurance</i>	64
4.11	Frekuensi Indikator Pertanyaan Variabel <i>Empathy</i>	66
4.12	Frekuensi Indikator Pertanyaan Variabel <i>Tangibility</i>	68
4.13	Hasil Uji Kontribusi Kualitas Pelayanan Frontliner	71

4.14	Hasil Uji kontribusi Reliability	73
4.15	Hasil Uji Kontribusi Responsiveness	74
4.16	Hasil Uji Kontribusi Assurance	76
4.17	Hasil Uji Kontribusi Empathy	78
4.18	Hasil Uji Kontribusi Tangible	79

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
4.1	Logo PT. Rabobank International Indonesia.....	44
4.2	Grafik Histogram Pertanyaan 1 Dimensi Reliability.....	60
4.3	Grafik Histogram Pertanyaan 2 Dimensi Reliability.....	60
4.4	Grafik Histogram Pertanyaan 3 Dimensi Reliability.....	60
4.5	Grafik Histogram Pertanyaan 4 Dimensi Reliability.....	61
4.6	Grafik Histogram Pertanyaan 5 Dimensi Reliability.....	61
4.7	Grafik Histogram Pertanyaan 1 Dimensi Responsiveness	62
4.8	Grafik Histogram Pertanyaan 2 Dimensi Responsiveness	63
4.9	Grafik Histogram Pertanyaan 3 Dimensi Responsiveness	63
4.10	Grafik Histogram Pertanyaan 4 Dimensi Responsiveness	63
4.11	Grafik Histogram Pertanyaan 1 Dimensi Assurance	64
4.12	Grafik Histogram Pertanyaan 2 Dimensi Assurance	65
4.13	Grafik Histogram Pertanyaan 3 Dimensi Assurance	65
4.14	Grafik Histogram Pertanyaan 1 Dimensi Empathy	66
4.15	Grafik Histogram Pertanyaan 2 Dimensi Empathy	66

4.16	Grafik Histogram Pertanyaan 3 Dimensi Empathy	67
4.17	Grafik Histogram Pertanyaan 2 Dimensi Empathy	67
4.18	Grafik Histogram Pertanyaan 1 Dimensi Tangibility	68
4.19	Grafik Histogram Pertanyaan 2 Dimensi Tangibility	69
4.20	Grafik Histogram Pertanyaan 3 Dimensi Tangibility	69
4.21	Grafik Histogram Pertanyaan 4 Dimensi Tangibility	69
4.22	Grafik Histogram Pertanyaan 5 Dimensi Tangibility	70
4.23	Uji Kontribusi Kualitas Pelayanan Frontliner	70
4.24	Uji Kontribusi Reliability	72
4.25	Uji Kontribusi Responsiveness	74
4.26	Uji Kontribusi Assurance	75
4.27	Uji Kontribusi Empathy	77
4.28	Uji Kontribusi Tangible	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Kualitas Pelayanan Frontliner PT. Rabobank International Indonesia
Lampiran 2	Tabulasi Kuesioner
Lampiran 3	Statistik Deskriptif Responden
Lampiran 4	Tabulasi Responden
Lampiran 5	Hasil SEM – Kualitas Pelayanan
Lampiran 6	Hasil Uji Kualitas Data
Lampiran 7	Statistik Deskriptif
Lampiran 8	Surat Permohonan Ijin Menyebarkan Kuesioner
Lampiran 9	Surat Keterangan Penelitian