



SKRIPSI

**DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) CUSTOMER SERVICE*
DALAM PELAYANAN PT. BANK BUKOPIN, TBK UNTUK
MERETENSI NASABAH PERIODE 2010
DI KANTOR CABANG S. PARMAN JAKARTA**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Marketing Communication & Advertising**

Disusun Oleh :

**Nama : Meirina Setyawati
Nim : 44307120015
Bidang Studi : Marketing Communication & Advertising**

**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Jakarta
2010**



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MARCOMM & ADVERTISING

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MEIRINA SETYAWATI
NIM : 44307120015
PROGRAM STUDI : MARKETING COMMUNICATION AND ADVERTISING
JUDUL : DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* CUSTOMER
SERVICE DALAM PELAYANAN PT. BANK BUKOPIN,
TBK. UNTUK MERETENSI NASABAH PERIODE 2010
DI KANTOR CABANG S. PARMAN JAKARTA

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MARCOMM & ADVERTISING

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

NAMA : MEIRINA SETYAWATI
NIM : 44307120015
PROGRAM STUDI : MARKETING COMMUNICATION AND ADVERTISING
JUDUL : DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* CUSTOMER
SERVICE DALAM PELAYANAN PT. BANK BUKOPIN,
TBK. UNTUK MERETENSI NASABAH PERIODE 2010
DI KANTOR CABANG S. PARMAN JAKARTA

Jakarta, 31 Juli 2010

Ketua Sidang,
(DR. Farid Hamid, M.Si)

()

Penguji Ahli,
(Nurprapti Wahyu Widyastuti, M.Si)

()

Pembimbing,
(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si.)

()



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN MARCOMM & ADVERTISING

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

NAMA : MEIRINA SETYAWATI
NIM : 44307120015
PROGRAM STUDI : MARKETING COMMUNICATION AND ADVERTISING
JUDUL : DIMENSI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* CUSTOMER
SERVICE DALAM PELAYANAN PT. BANK BUKOPIN,
TBK. UNTUK MERETENSI NASABAH PERIODE 2010
DI KANTOR CABANG S. PARMAN JAKARTA

Jakarta, 31 Juli 2010

Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing

(Tri Diah Cahyowati, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismilillahirrahmannirrahim...

Alhamdulillah... segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah, serta segala kemudahan yang telah diberikan-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul *Dimensi Service Quality (ServQual) Customer Service* dalam Pelayanan PT. Bank Bukopin, Tbk untuk Meretensi Nasabah Periode 2010 di Kantor Cabang S. Parman Jakarta ini disusun sebagai bagian dari tugas akhir perkuliahan Strata I Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini dapat terselesaikan oleh peneliti atas bantuan serta dukungan yang diberikan oleh banyak pihak kepada peneliti baik segi moril maupun materiil. Untuk itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si., selaku pembimbing sekaligus Ketua Jurusan Marcomm, yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang amat berguna bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak DR. Farid Hamid, M.Si., selaku ketua sidang skripsi dan dosen yang telah memberikan saran dan kritik untuk skripsi ini.
3. Ibu Nurprapti Wahyu Widyastuti, M.Si., selaku penguji ahli sidang skripsi yang telah memberikan saran, kritik guna meningkatkan kualitas skripsi ini.
4. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si., selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Seluruh dosen dan staff karyawan di Universitas Mercu Buana atas segala yang telah membantu kelancaran perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku dan abangku tercinta atas segala doa, kasih sayang, bantuan, dan dukungan sehingga penulis dapat menjalani dan menyelesaikan perkuliahan di Universitas Mercu Buana.
7. Keluarga besar Bapak H. Oma Suherman dan Bapak H. Arief Sugandi, atas segala ilmu yang bermanfaat, dorongan moril dan materil kepada penulis. Semoga Allah SWT selalu memberikan kasih sayang dan rezeki yang berlimpah pada keluarga ini.
8. Ibu Sri Wahyuni Saptasiwi selaku *Manager Customer Care*, Ibu Titis Savitri selaku *Manajer Service Development*, dan mba Eka Fitria Agustina selaku *senior customer service* PT. Bank Bukopin, Tbk yang telah berkenan untuk memberi kesempatan dan waktu untuk peneliti diwawancarai. Serta tidak sungkan untuk membagi ilmu serta data-data yang peneliti butuhkan guna penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak Janto Harjanto, Bapak Warto, Ajeng dan Septi selaku nasabah yang telah berkenan peneliti wawancara guna menyelesaikan skripsi ini.
10. Bank Ibu Lili Noveriani selaku *Manager Pelayanan Operasional*, Bapak Adhika Mahendradata Kusuma selaku *Officer* Pelayanan, serta seluruh staff

operasional di Bank Bukopin Cabang S. Parman yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas segala bantuan, kerjasama, serta semangat kekeluargaan yang tiada henti.

11. Ibu Tuti Kurniati selaku Pimpinan Capem dan seluruh rekan-rekan karyawan di Bank Bukopin Kantor Capem Kebon Jeruk. Terimakasih atas segala doa, semangat, kerjasama, dan keceriaan selama penulis meneliti, bekerja, dan menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Sahabat-sahabatku di Marcomm XII. Yanti, Anisya, Yani, Mamato, Arief, Tari, Yuyun, Aci, Deeva, dan Iyus. Terimakasih atas semangat kebersamaan, segala pengalaman berharga, kerjasama dan suka cita yang pernah dialami bersama. Mudah-mudahan kerjasama dan persahabatan tidak akan berakhir.
13. Randy Ramadhon Jeanero atas segala doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang tidak pernah bosan diberikan. Mudah-mudahan tidak akan bosan dan akan selalu memberikan *support* serta doa untuk saya.
14. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi banyak pihak.

Wassalaamu 'Alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Juli 2010

Meirina Setyawati

DAFTAR ISI

BAB I Latar Belakang.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II Tinjauan Pustaka.....	11
2.1. Komunikasi sebagai Salah Satu Kegiatan Pemasaran.....	11
2.2. Komunikasi Pemasaran Bidang Jasa.....	14
2.3. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	18
2.4. Pelayanan (<i>Service</i>).....	23
2.5. Nasabah (Pelanggan).....	28
2.5.1. Definisi Nasabah (Pelanggan).....	28
2.5.2. Harapan Pelanggan.....	28
BAB III Metodologi Penelitian.....	30
3.1. Sifat Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian.....	34
3.3. Narasumber.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Data Primer.....	36
3.4.2. Data Sekunder.....	38
3.5. Definisi Konsep.....	39
3.6. Fokus Penelitian.....	40
3.7. Analisis Data.....	41
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	44
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Bukopin, Tbk.....	44

4.1.2.	Produk dan Layanan Perbankan PT. Bank Bukopin, Tbk.....	46
4.1.3.	Budaya Organisasi PT. Bank Bukopin, Tbk.....	50
4.1.4.	Budaya Pelayanan PT. Bank Bukopin, Tbk.....	54
4.1.5.	Filosofi PT. Bank Bukopin, Tbk.....	55
4.1.6.	Visi Misi PT. Bank Bukopin, Tbk.....	56
4.1.7.	Nilai-Nilai Dasar PT. Bank Bukopin, Tbk.....	56
4.1.8.	Struktur Organisasi.....	59
4.2.	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1.	Pelaksanaan <i>CRM</i> di PT. Bank Bukopin, Tbk.....	63
4.2.2.	<i>Service Quality (ServQual)</i>	69
4.2.2.1.	<i>Tangible</i>	70
4.2.2.2.	<i>Reliability</i>	75
4.2.2.3.	<i>Responsiveness</i>	81
4.2.2.4.	<i>Assurance</i>	85
4.2.2.5.	<i>Emphaty</i>	88
4.3.	Pembahasan.....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		104
5.1.	Kesimpulan.....	104
5.2.	Saran.....	106
5.2.1.	Saran Akademis.....	106
5.2.2.	Saran Praktis.....	106

DAFTAR TABEL

2.1. Bentuk-bentuk kegiatan pemasaran dengan penggunaan bentuk komunikasi....	12
2.2. Perbedaan antara Pemasaran Tradisional dengan Pemasaran Relasional.....	16
4.1. Budaya Perusahaan PT. Bank Bukopin, Tbk.....	51
4.2. Program <i>Quick Wins</i> PT. Bank Bukopin, Tbk.....	53

DAFTAR GAMBAR

2.1. <i>Service Oriented Organizational Structure</i>	18
2.2. Hubungan Konsumen, Kualitas Jasa, dan Pemasaran Jasa.....	28
3.1. Proses Analisis Data Kualitatif.....	42
4.1. Logo PT. Bank Bukopin, Tbk.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

PROFIL PENELITI