



**PERSEPSI NASABAH EKS LIPPOBANK
PASCA MERGER MENJADI CIMB NIAGA
PADA PELAYANAN NASABAH**

(STUDI KASUS DI CIMB NIAGA CABANG SAWAH BESAR,
JAKARTA BARAT)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

**MELISA MINAR CHRISTINA
44207120035**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PERSEPSI NASABAH EKS LIPPOBANK PASCA MERGER
MENJADI CIMB NIAGA PADA PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus di CIMB Niaga Cabang Sawah Besar di Jakarta
Barat)

Nama : Melisa Minar Christina

NIM : 44207120035

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 08 Mei 2010

Mengetahui,
Pembimbing

(Drs. Hadi Surantio, M. Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PERSEPSI NASABAH EKS LIPPOBANK PASCA MERGER
MENJADI CIMB NIAGA PADA PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus di CIMB Niaga Cabang Sawah Besar di Jakarta
Barat)

Nama : Melisa Minar Christina

NIM : 44207120035

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 Mei 2010

Ketua Sidang Skripsi,

SM. Niken Restaty, M.Si.

(_____)

Penguji Ahli,

DR. Farid Hamid, M.Si.

(_____)

Pembimbing,

Drs. Hadi Surantio, M.Si.

(_____)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PERSEPSI NASABAH EKS LIPPOBANK PASCA MERGER
MENJADI CIMB NIAGA PADA PELAYANAN NASABAH
(Studi Kasus di CIMB Niaga Cabang Sawah Besar di Jakarta
Barat)

Nama : Melisa Minar Christina

NIM : 44207120035

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 Mei 2010

Disetujui & diterima oleh :

Pembimbing

(Drs. Hadi Surantio, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Bidang Studi Public Relations,

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Irmulan Sati T., SH, M.Si.)

*Tuhan tidak menjanjikan
langit yang selalu cerah
perjalanan yang penuh bunga
tiada hujan selain surya
Kesenangan tanpa dukacita
damai sejahtera tanpa derita*

Namun Tuhan telah menjanjikan

*Kekuatan bagi yang mencari-Nya
Kelegaan bagi yang berjuang keras
Cahaya terang di perjalanan hidup kita
Pengampunan bagi yang membatuhkan
Kebahagiaan bagi yang mengalami kegagalan
Cinta kasih yang tidak pernah padam*

(Anonim)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Yesus Kristus atas berkat, kasih dan anugerah-Nya yang tiada berkesudahan hingga Peneliti dapat merampungkan Skripsi mengenai “Persepsi Nasabah eks Lippobank pasca Merger Menjadi CIMB Niaga pada Pelayanan Nasabah”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Skripsi ini, Peneliti mendapat banyak bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu Peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Irmulan Sati T., SH, M.Si. selaku Ketua Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Drs. Hadi Surantio, M.Si., selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing Peneliti dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Meliana Wong, *Branch Manager* CIMB Niaga cabang Sawah Besar, yang telah memberikan izin kepada Peneliti untuk dapat melakukan penelitian di cabang tersebut.

5. Papa dan Mama, untuk cinta kasih, semangat dan dukungan yang tiada putus kepada Peneliti. Kalian yang mengajarkan kepada Peneliti untuk tidak mudah menyerah pada kesukaran yang ada.
6. Papi Hendri untuk kesetiaan, kesabaran, masukkan, dukungan dan kebaikan hatinya dalam menemani Peneliti menyusun skripsi hingga saat ini.
7. Niel, Iko dan Tesa, saudara-saudari Peneliti, untuk kebersamaan yang kita lewati dan semangat yang kalian berikan.
8. Teman-teman Angkatan 12 Public Relations Universitas Mercu Buana Kelas Karyawan - Menteng, untuk kekompakan dan saling dukung, sangat membantu Peneliti dari awal perkuliahan sampai saat kita harus berjuang meraih kelulusan sendiri-sendiri. Terutama untuk Kakak Wahyu Deliani, teman seperjuangan dan satu bimbingan, juga Corah dan Murad Lubis, untuk bantuan dan sarannya yang tanpa pamrih.
9. Mbak Renny, Yosi dan Mansuri, untuk dukungan dan bantuannya.
10. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, secara langsung maupun tidak langsung telah membantu Peneliti merampungkan skripsi ini.

Skripsi ini adalah hasil terbaik yang dapat Peneliti berikan. Peneliti harap skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Depok, 08 Mei 2010

Melisa Minar Christina
44207120035

DAFTAR ISI

Judul	i
Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	ii
Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Pengesahan Perbaikan Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Akademis	12
1.4.2. Manfaat Praktis	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Komunikasi.....	14
2.2. Public Relations.....	16
2.2.1. Pengertian Public Relations.....	16
2.2.2. Fungsi Public Relations.....	18
2.2.3. Tugas Public Relations.....	19
2.2.4. Kegiatan Public Relations.....	20
2.3. <i>Customer Relations</i>	21
2.4. Konsep Persepsi.....	22
2.4.1. Pengertian Persepsi.....	23
2.4.2. Tahap Persepsi.....	24
2.4.3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Persepsi.....	24

2.5. Pelayanan	27
2.5.1. Kualitas Pelayanan.....	27
2.5.2. Kepuasan Nasabah	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian.....	35
3.3. Populasi dan Sampel.....	35
3.3.1. Populasi.....	35
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	38
3.4.1. Definisi Konsep.....	39
3.4.2. Operasionalisasi Konsep.....	40
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1. Data Primer.....	41
3.5.2. Data Sekunder.....	42
3.6. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1. Lippobank.....	45
4.1.2. Bank Niaga.....	45
4.1.3. CIMB Niaga.....	46
4.2. Hasil Penelitian.....	47
4.2.1. Demografi Responden.....	47
4.2.2. Pembentukan Persepsi pada Kualitas Layanan.....	50
4.3. Pembahasan.....	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran.....	78
5.2.1.Praktis.....	78
5.2.2.Akademis.....	79

Daftar Lampiran

Tabel Pendistribusian.....	xi
Kuesioner.....	xvi
Surat Ijin Meneliti.....	xix
Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	xx
Biodata Peneliti.....	xxi

Daftar Pustaka.....	xxii
----------------------------	-------------

*Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia,
yang memberi kekuatan kepadaku.
(Filipi 4:13)*