



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENERAPAN PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL
TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN *ACCOUNT
OFFICER* NASABAH KPR
PADA BCA KCU PURI INDAH
(PERIODE NOVEMBER 2016 - APRIL 2017)**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:
Sintia Ningrum
44213120139

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : PENERAPAN PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* NASABAH KPR
PADA BCA KCU PURI INDAH (Periode November 2016-April 2017)

Nama : Sintia Ningrum

NIM : 44213120139

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 November 2017

Mengetahui,

Pemfimbing

(Dr. A. Rahman HI, M. Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENERAPAN PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* NASABAH KPR
PADA BCA KCU PURI INDAH (Periode November 2016-April 2017)

Nama : Sintia Ningrum

NIM : 44213120139

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 November 2017

Ketua Sidang,
Dewi Sad Tanti, M. Ikom



(.....)

Penguji Ahli,
Ponco Budi Sulistyono, M. Comm, Ph.D



(.....)

Pembimbing I,
Dr. A. Rahman, HI, M. Si.



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENERAPAN PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN *ACCOUNT OFFICER* NASABAH KPR
PADA BCA KCU PURI INDAH (Periode November 2016-April 2017)

Nama : Sintia Ningrum

NIM : 44213120139

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 17 November 2017

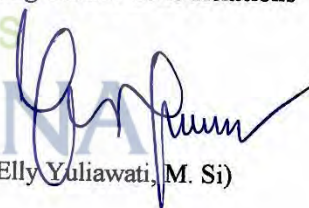
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



(Dr. A. Rahman HI, M. Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



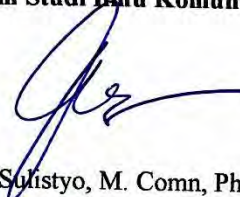
(Dr. Elly Yuliawati, M. Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M. Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulistyono, M. Comm, Ph. D)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah, yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun Skripsi yang berjudul: **“Penerapan Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Peningkatan Pelayanan *Account Officer* Nasabah KPR pada BCA KCU Puri Indah Periode November 2016 – April 2017”**. Sholawat serta salam semoga terlimpahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita kejalan yang benar dibawah Addinul Islam.

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Ucapan terima kasih yang tulus, peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. A. Rahman HI, M.Si. selaku Pembimbing yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.
2. Ibu Dra. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bekal dan ilmu kepada peneliti dan juga staf tata usaha yang membantu selama kuliah di Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Kedua Orang tua saya, Ayahanda Dadang Sumpena dan Ibunda Cicih terkasih, yang telah bersedia memberikan kesempatan pada kami untuk membangun hidup lebih baik. Untuk Ibunda yang telah mengajarkan saya bagaimana cara menjadi seorang anak yang baik dan bagaimana cara

bersabar yang tiada batasnya. Untuk Ayahanda yang mengajarkan saya bagaimana cara menerima hidup dengan ikhlas dan mengajarkan saya kalau hidup itu hanya sebuah proses memilah, memilih dan bertanggung jawab dengan apa yang sudah kita pilih.

5. Adikku tercinta, Diki Permana, jadilah anak yang baik dan saling menolong sesama keluarga, kakak ucapkan terima kasih juga atas segala dukungannya.
6. Teman Dekatku, Afriyatna Wijaya. Allah selalu memberikan kemudahan. Dia selalu melihatmu yang bersedia menemaniku dan mengantarku untuk keperluan penelitian ini.
7. Kepada sahabat yang baik Indri Nurfitriyah & Zahrotul Wardah, yang telah memberikan semangat, dan selalu bersama-sama mengarungi masa sulit dalam setiap semesternya. Terimakasih.
8. Kepada ci Leina Wijaya, ka Putra Ariya, ka Ariya Nanda Pannya Dhika, Siti Halimah Tusadiah, Triza Anzola, Iqbal Rizki Kurniadi yang bersedia meluangkan waktu membantu peneliti untuk berdiskusi dan memberikan semangat, kritik, saran, serta dorongan.

Peneliti menyadari bahwa apa yang tertulis dalam Skripsi ini sempurna, namun masih banyak kekurangan, Karena kebenaran mutlak hanya milik Allah, Tuhan Semesta Alam. Suatu kebanggaan bagi peneliti apabila ada kritik dan saran yang bersifat membangun, yang ditunjukkan kepada peneliti demi untuk penyempurnaan skripsi lebih lanjut. Semoga skripsi ini tidak sekedar sebuah buku tebal yang ditumpuk, tetapi dapat memberikan manfaat bagi semua pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, 01 May 2017

Peneliti,

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Akademis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi.....	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	10
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	16
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	17
2.1.4 Hambatan Komunikasi.....	18
2.2 Public Relations	20

2.2.1	Pengertian Public Relations	20
2.2.2	Tujuan Public Relations	21
2.2.3	Fungsi dan Peran Public Relations	21
2.2.4	Tugas Public Relations	23
2.2.5	Stakeholder Public Relations.....	24
2.3	Komunikasi Organisasi	27
2.3.1	Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi	27
2.4	Komunikasi Vertikal	30
2.4.1	Ruang Lingkup Komunikasi Vertikal.....	32
2.4.1.1	Komunikasi ke Bawah (<i>Downward Communication</i>)	32
2.4.1.2	Komunikasi ke Atas (<i>Upward Communication</i>)	36
2.5	Definisi Pelayanan.....	40
2.5.1	Konsep Pelayanan Prima	41
2.5.2	Kualitas Pelayanan Nasabah	42
2.5.3	Kepuasan Nasabah.....	45
2.6	Kerangka Berpikir dan Hipotesis	
2.6.1	Kerangka Berpikir	46
2.6.2	Hipotesis.....	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Paradigma Penelitian	50
3.2	Tipe Penelitian	50
3.3	Metode Penelitian.....	51

3.4	Populasi dan sampel	52
3.4.1	Populasi	52
3.4.2	Sampel.....	53
3.5	Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	55
3.5.1	Definisi Konsep	55
3.5.2	Operasionalisasi Konsep	57
3.6	Teknik Pengumpulan Data	59
3.6.1	Data Primer	59
3.6.2	Data Sekunder	61
3.6.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.7	Teknik Analisis Data.....	66
3.7.1	Teknik Deskriptif.....	66
3.7.2	Regresi Linear Sederhana	66
3.7.3	Uji Hipotesis.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	69
4.1.1	Sejarah Perusahaan	69
4.1.2	Visi Misi dan Tata Nilai Perusahaan	76
4.1.3	Filosofi Logo	77
4.1.4	Produk Perusahaan.....	79
4.1.5	Struktur Organisasi	82
4.2	Hasil Penelitian	84

4.2.1	Karakteristik Responden	84
4.2.2	Analisa Kuesioner.....	86
4.2.2.1	Variabel X (Komunikasi Vertikal).....	86
4.2.2.2	Variabel Y (Peningkatan Pelayanan)	93
4.2.3	Analisis Regresi	101
4.2.4	Uji Hipotesis	103
4.3	Pembahasan	104
4.3.1	Interpretasi Variabel Komunikasi Vertikal (X).....	105
4.3.2	Interpretasi Variabel Pelayanan Nasabah KPR (Y).....	106
4.3.3	Interpretasi Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah KPR.....	107
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	109
5.2	Saran	110
5.2.1	Saran Akademik.....	110
5.2.2	Saran Praktis	111
	DAFTAR PUSTAKA.....	113
	LAMPIRAN	
	CV	