



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Sintia Ningrum
44213120139

Penerapan Pengaruh Komunikasi Vertikal Terhadap Peningkatan Pelayanan

Account Officer Nasabah KPR Pada BCA KCU Puri Indah

(Periode November 2016 – April 2017)

Jumlah Halaman : 112 halaman + 5 lampiran

Bibliografi : 41 acuan, tahun 1990-2014

ABSTRAK

Dalam sebuah perusahaan perbankan ada kalanya nasabah akan mengeluh terhadap pelayanan sehingga perusahaan harus membuat suatu tindakan dengan meningkatkan komunikasi vertikal untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar penerapan pengaruh komunikasi vertikal terhadap peningkatan pelayanan *account officer* nasabah KPR pada BCA KCU Puri Indah.

Konsep Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah Komunikasi Vertikal dimana salah satunya kegiatan komunikasi dari atasan ke bawahan (*Upward Communication*) atau sebaliknya komunikasi dari bawahan ke atasan (*Downward Communication*). Dan penelitian ini juga menggunakan teori dari Pelayanan untuk memberikan rasa kepuasan dan kepercayaan.

Peneliti menggunakan paradigma penelitian *Post-Positivisme* yang bersifat naturalistik. Menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian kausal. Metode yang peneliti gunakan adalah survey dengan penyebaran kuesioner tipe Sampling Kebetulan (*Accidental Sampling*) kepada 96 nasabah sebagai sampel yang didapat melalui rumus *Taro Yamane* dengan presisi 5% dari total populasi 126 nasabah.

Hasil dari penghitungan regresi liner sederhana hasil T_{tabel} yang dihasilkan sebesar 1,985. Dari perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa $T_{hitung} > T_{tabel}$ dengan nilai $T_{hitung} 8,968 > T_{tabel} 1,985$. Artinya H_0 ditolak dan H_A diterima. Dalam penelitian menyatakan bahwa adanya pengaruh komunikasi vertikal terhadap peningkatan pelayanan nasabah KPR pada BCA KCU Puri Indah.

Kesimpulannya adalah komunikasi vertikal yang dilakukan secara rutin berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan nasabah KCU Puri Indah.



University of Mercu Buana
faculty of Communication
Field of Public Relations Studies
Sintia Ningrum
44213120139

Application of Vertical Communication Effect on Improving Service of KPR

Customer Officer Account At BCA KCU Puri Indah

(Period November 2016 - April 2017)

Number of Pages : 112 pages + 5 attachments

Bibliography : 41 references, 1990-2014

ABSTRACT

In a banking company there are times when customers will complain to the service so the company must make an action by improving vertical communication to build better relationships with customers.

This research was conducted to find out how big application of vertical communication effect to the improvement of service of customer account officer of KPR at BCA KCU Puri Indah.

Concept The theory used in this research is Vertical Communication where one of the communication activities from superiors to subordinates (Upward Communication) or conversely from subordinate to superior (Downward Communication). And this study also uses the theory of the Service to give a sense of satisfaction and trust.

The researcher uses a naturalistic Post-Positivism research paradigm. Using the method of quantitative approach with the type of causal research. The method that researchers use is a survey with the distribution of questionnaires of Accidental Sampling type to 96 customers as samples obtained through Taro Yamane formula with a precision of 5% of the total population of 126 customers. The result of simple linear regression count result of T_{table} generated equal to 1,985. From the calculation can be concluded that $T_{hitung} > T_{table}$ with value $T_{hitung} = 8,968 > T_{table} = 1,985$. It means H_0 rejected and H_A accepted. In the research states that the influence of vertical communication to the improvement of customer service KPR at BCA KCU Puri Indah.

In conclusion, vertical communications are routinely influenced to improve customer service of KCU Puri Indah.