



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations

Mohammad Faris Abyadi (44213110064)

Pengaruh Kompetensi Komunikasi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Reguler Bank Mandiri Cabang Kelapa Gading Boulevard Raya

Jumlah Halaman : 119 + 17 Lampiran

Bibliografi : 20 Buku, Tahun (2003-2014) dan 5 Jurnal

ABSTRAK

Kompetensi komunikasi merupakan salah satu aspek penting dan mendasar yang harus dimiliki oleh *customer service*. Hal ini sangat berguna untuk menghindari keluhan atau bahkan mengatasi keluhan nasabah. Berbagai macam keluhan ini dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam pemakaian produk Bank Mandiri, jika *customer service* memiliki *skill* kompetensi komunikasi yang mumpuni, maka nasabah akan merasa *happy* dan *satisfied* dengan Bank Mandiri, semakin loyal pula terhadap Bank Mandiri, begitupun sebaliknya jika kompetensi komunikasi *customer service* kurang mumpuni dan tidak dapat menghindari dan menyelesaikan masalah, maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah dan berujung pada berpindahnya nasabah ke bank competitor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan sejauh mana pengaruh dari kompetensi komunikasi yang dimiliki *customer service* terhadap loyalitas nasabahnya.

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah eksplanatif melalui pendekatan metode kuantitatif dengan didukung pengumpulan data menggunakan metode *survey* berupa penyebaran kuesioner kepada nasabah yang mengunjungi *customer service* untuk menyampaikan keluhan, kebutuhan informasi produk, dan lain-lain. Data penelitian diolah menggunakan *tools Microsoft Excel* dan SPSS 24.00 dengan menggunakan rumus *Pearson's Product Moment*.

Berdasarkan hasil penghitungan uji regresi, peneliti mendapatkan hasil dari pengaruh kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh *customer service* Bank Mandiri Cabang Kelapa Gading Boulevard Raya terhadap loyalitas nasabahnya sebesar 65.3 %, dan sisanya sebesar 34.7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari kompetensi komunikasi, hasil dari uji hipotesis T_{hitung} sebesar $13.023 > T_{tabel}$ 2.009 dan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$, H_0 ditolak dan H_a diterima. Dapat disimpulkan bahwa kompetensi komunikasi *customer service* (X) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y).

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan kompetensi komunikasi yang dimiliki *customer service* terhadap loyalitas nasabah, aspek kompetensi komunikasi pada *customer service* menjadi salah satu kunci yang paling utama terhadap penentu loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kompetensi Komunikasi, Customer Service, Loyalitas, Nasabah



Faculty of Communication Science
Mercu Buana University
Field of Study Public Relations

Mohammad Faris Abyadi (44213110064)

The impact of Customer Service Communication Competence in Increasing Customer Loyalty of Regular Saving Accounts in Bank Mandiri Branch Kelapa Gading Boulevard Raya

Number of Pages : 119 + 17 Attachment

Bibliografi : 20 Books, Years (2003-2014) dan 5 Journal

ABSTRACT

Communication competence is one of the most important aspects and fundamental that should be owned by the customer service. It is very useful to avoid complaints or even to resolve customer complaints. A variety of this complaint can affect the loyalty of clients in Bank Mandiri product usage, if the customer service has qualified communication competency skill, then the customer will feel happy and satisfied with Bank Mandiri, as otherwise if competence communication customer service less qualified and cannot avoid and resolve the issue, then it will affect customer loyalty and leads to the migration of the customer to the bank competitor . This research aims to know and explain the extent of the influence of communication competence that owned customer service against the loyalty of customers.

The type of research used by the researchers was explanative through quantitative methods approach with supported data collection method using a survey form of the dissemination of questionnaires to customers who visit customer service for complaining, product information, and many more. The Research data was processed using Microsoft Excel and SPSS 24.00 using the formula Pearson's Product Moment.

Based on the results of the regression test calculation, the researchers get results from the influence of communication competences that owned by Bank Mandiri customer service Kelapa Gading Boulevard Raya Branch on customer loyalty by 65.3%, and the remaining 34.7% were influenced by other variables outside of communication competence, the results of hypothesis testing Calculate is $13,023 > T$ table $2,009$ and the significance value is $0,000 < 0.05$, H_0 is rejected and H_a is accepted. It can be concluded that customer service communication competencies (X) have a significant positive effect on customer loyalty (Y).

The conclusion of this research is that there is a significant effect of customer service communication competencies on customer loyalty, communication competency aspects in customer service is one of the most important keys to determining customer loyalty.

Keywords : *Communication Competence, Customer Service, Loyalty, Customer*