



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK UOB CABANG GAJAH MADA JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

FELICIA

44215110201

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

2020



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Felicia

NIM 44215110201

Konsentrasi : *Public Relations*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah Saya buat dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank UOB Cabang Gajah Mada Jakarta** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah Saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang Saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 14 Desember 2020



(Felicia)

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Felicia
NIM : 44215110201
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap
Kepuasan Nasabah di Bank UOB Cabang Gajah Mada Jakarta.*

Jakarta, 14 Desember 2020

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



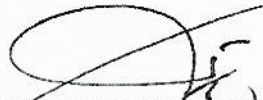
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI


Nama : Felicia
NIM : 44215110201
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : *Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank UOB Cabang Gajah Mada Jakarta.*

Jakarta, 14 Desember 2020


Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si


(.....)

Penguji Ahli : Yuliawati, M.Ikom


(.....)

Ketua Sidang : Dr. A. Rahman, M.Si


(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap
Kepuasan Nasabah di Bank UOB Cabang Gajah Mada Jakarta**

Nama : Felicia

NIM : 44215110201

Fakultas : Ilmu Komunikasi


Bidang Studi : Public Relations

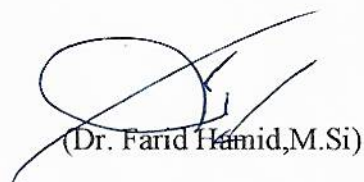
Jakarta, 14 Desember 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relation

Pembimbing

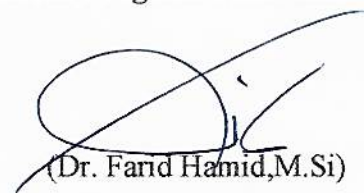

(Dr. Elly Yuliawati,M.Si)


(Dr. Farid Hamid,M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


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


(Dr. Farid Hamid,M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Judul skripsi Peneliti adalah ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank UOB Cabang Gajah Mada Jakarta”***. Penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat mutlak yang harus diselesaikan sebagai syarat Akademik untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 di Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Saat Peneliti menyusun skripsi ini, tidak dapat dipungkiri bantuan, dorongan semangat, doa serta bimbingan dari berbagai pihak yang sangat membantu terhadap Peneliti. Oleh karena itu pada kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ditujukan kepada :

1. Yth.Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si sebagai dosen pembimbing terima kasih atas waktu yang diberikan, saran, koreksi yang membangun, kritik dan motivasi yang diberikan kepada Peneliti sehingga dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi PR.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM sebagai dosen penguji sempro terima kasih atas waktu yang diberikan, atas saran, koreksi dan kritik yang membangun dalam pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh dosen yang telah memberikan semangat kepada penulis dan menasehati penulis serta memberikan dan membagi ilmunya pada Peneliti selama menjadi mahasiswa di Universitas Mercu Buana.
7. Kedua orang tua yang tercinta terima kasih atas doa dan motivasi yang tidak pernah putus, juga adikku Vonny yang selalu memberikan doa dan dukungan.
8. Joesep Kurniawan sebagai pasangan yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan studi S1 dan membantu memberikan saran dalam menyusun skripsi ini.

9. Team Betelgeuse sebagai sahabat dari masa SMA hingga saat ini yang selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi yang dibuat oleh Peneliti.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan Public Relations angkatan 27 terima kasih atas dukungannya selama ini.
11. Seluruh staf TU Fakultas Fikom terimakasih sudah memudahkan dalam pembuatan surat-surat yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.
12. Ibu Rany Untari selaku pimpinan Bank UOB cabang Gajah Mada Jakarta yang telah mengizinkan Peneliti untuk melakukan penelitian di Bank UOB cabang Gajah Mada Jakarta.
13. Seluruh karyawan UOB cabang Gajah Mada Jakarta yaitu terima kasih untuk segala dukungan dan kesempatannya sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
14. Kepada semua pihak yang tidak bisa Peneliti sebutkan namanya satu persatu baik teman-teman maupun kerabat dan keluarga terima kasih untuk semuanya.

Secara sadar bahwa penelitian skripsi ini jauh dari yang sempurna. Oleh karena itu, Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari siapapun yang membaca tulisan ini. Semoga hasil penelitian skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi yang membaca dan mempelajarinya. Demikian yang dapat Peneliti sampaikan. Terima kasih.

Peneliti,

Felicia



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Felicia – 44215110201

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank UOB cabang Gajah Mada Jakarta.

Bibliografi : 5 Bab + 85 hal + Lampiran + 25 Buku + 3 Internet

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besar kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank UOB cabang Gajah Mada Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel dari penelitian ini adalah nasabah Bank UOB cabang Gajah Mada Jakarta, berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* yang diambil secara acak. Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis korelasi *Pearson*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan menggunakan teknik korelasi *product moment (2-tailed)*, diketahui bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Hasil analisis korelasi Pearson sebesar 0,361 dengan taraf signifikansi sebesar 0,867 menunjukkan arah yang positif. Berdasarkan uji hipotesis tersebut, dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank UOB cabang Gajah Mada Jakarta. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanann maka semakin tinggi juga kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Nasabah.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Akademis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kajian Teoritis	10
2.2.1 Komunikasi	10
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.2.2 Fungsi Komunikasi	11
2.2.3 Tujuan Komunikasi	11
2.2.4 Proses Komunikasi	11
2.2.5 Bentuk-Bentuk Komunikasi	12
2.2.6 <i>Stakeholder</i>	13
2.2.6.1 Pengertian <i>Stakeholder</i>	13

2.2.6.2 Fungsi dan Tujuan <i>Stakeholder</i>	15
2.2.7 Sikap Terhadap Pelayanan Prima	15
2.2.7.1 Pengertian Sikap.....	15
2.2.7.2 Pengertian Pelayanan Prima	16
2.2.7.3 Pengertian Sikap Terhadap Pelayanan Prima	17
2.2.8 Komponen Sikap.....	17
2.2.9 Kualitas Pelayanan	17
2.2.9.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.2.10 Dimensi Kualitas Pelayanan Prima	18
2.2.11 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.11.1 Aspek-Aspek Kepuasan Nasabah.....	19
2.2.12 Definisi Konsep.....	20
2.2.12.1 <i>Customer Relations</i>	20
2.2.12.2 Fungsi <i>Customer Relations</i>	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	24
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5.1 Data Primer	26
3.5.2 Data Sekunder	26
3.6 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
3.8 Hipotesis Penelitian.....	33
3.9 Uji Signifikansi	34
3.10 Validitas dan Reliabilitas.....	34

3.10.1 Validitas	35
3.10.2 Reliabilitas	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Bank UOB Indonesia	38
4.1.1 Visi dan Misi Bank UOB Indonesia	38
4.1.2 Stuktur Kepengurusan PT Bank UOB Indonesia	40
4.1.3 Produk-Produk Perbankan Bank UOB Indonesia	40
4.2 Hasil Penelitian	42
4.2.1 Identitas Responden	42
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.2.2.1 Uji Validitas	44
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.2.3 Analisis Penelitian	47
4.2.3.1 Kualitas Pelayanan	49
4.2.3.2 Kepuasan Nasabah	70
4.2.4 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> Terhadap Nasabah di Bank UOB Cabang Gajah Mada Jakarta	75
4.2.4.1 Analisis Koefisien Korelasi (<i>product moment pearson</i>)	75
4.2.4.2 Uji Regresi	77
4.2.5 Analisis Pengujian Signifikansi	77
4.3 Pembahasan	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Coding Sheet	86
Lampiran 2. CV Peneliti	109