



**PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL CUSTOMER*  
*SERVICE OFFICER* PT BCA *LIFE* TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Srata 1 (S-1)  
Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

**Disusun Oleh :**

**Tri Oktafiani**

44215110173

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA



**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**JUDUL** : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Pt BCA Life terhadap Kepuasan Pelanggan**

**NAMA** : Tri Oktafiani

**NIM** : 44215110173

**BIDANG STUDI** : Public Relations

**FAKULTAS** : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 15 Februari 2021

Mengetahui Pembimbing,

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Anindita S,Pd, M.Ikom

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**



**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR**

**JUDUL** : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Pt BCA Life terhadap Kepuasan Pelanggan**

**NAMA** : Tri Oktafiani

**NIM** : 44215110173

**BIDANG STUDI** : Public Relations

**FAKULTAS** : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 15 Februari 2021

Ketua Sidang

Dr. A. Rahman HI, M.Si

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penguji Ahli

Dr. Juwono Tri Atmodjo

Dosen Pembimbing

Anindita, S, Pd , M.Ikom

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA**



**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN**

**JUDUL** : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Pt BCA Life terhadap Kepuasan Pelanggan**

**NAMA** : Tri Oktafiani

**NIM** : 44215110173

**BIDANG STUDI** : Public Relations

**FAKULTAS** : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 15 Februari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relation**

(Anindita, S.Pd, M.Ikom)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Public Relation**

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

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



## LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Oktafiani

NIM : 44215110173

Bidang Studi : Public Relation

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul : **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE PT BCA LIFE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN** adalah murni hasil karya yang saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Public Relations Universitas Mercubuana. Skripsi bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak. Kecuali bagian kutipan dan bagian sumbernya yang dicantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat dalam keadaan sadar.

Jakarta, 27 Februari 2021



(Tri Oktafiani)

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Anindita, S.pd, M.Ikom)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

## Kata Pengantar

Alhamdulillah puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas taufik, rahmat, lindungan dan karunia Allah SWT sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Allah SWT yang maha pengasih dan penyayang kepada semua umatnya dan selalu mendampingi dan selalu hadir untuk menemani peneliti dimanapun berada.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT BCA Life Terhadap Kepuasan Pelanggan.” disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Srata Satu(S1) Jurusan Public Relations di Universitas Mercu Buana. Banyak hal rintangan yang dihadapi peneliti dalam proses penyelesaian Skripsi ini, baik itu kekuarangan waktu belajar, keterbatasan waktu untuk mencari sumber informasi, dan banyak hal yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan pada saat penyusunan Skripsi ini. Penyusunan yang banyak memakan waktu, tenaga dan pikiran ini dalam perjalanannya mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dalam berbagai pihak. Oleh, karena itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Anindita M.Ikom selaku pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, petunjuk, koreksi, saran-saran, serta kesabarannya dalam membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.comn,Ph. D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Kepada Dr. Elly Yuliawati, M.Si. Selaku ketua bidang studi Public Relations.
4. . Kepada kedua orang tua Bapak Sudaris dan Ibu Sukarti dan Kakak saya Fitri Zuliana , Cahyo utomo , Bani Salasa dan nia Kurniawati terima kasih atas doa dan dukungan kepada saya.

5. Kepada Genta aditama, Ghonyu siti saripah dan brigitta astir serta teman-teman public relation angkatan yang telah berjuang bersama.

Dalam penelitian ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, maka apabila didalamnya terdapat kesalahan-kesalahanm peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya. Baik itu dalam penulisan nama, gelar, nama tempat, dan lainlain. Peneliti sadar betul bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna, dengan keterbatasan waktu, pengetahuan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, koreksi dan saran serta perbaikan sangat peneliti harapkan. Akhir kata peneliti berharap semoga Skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dan memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi serta dapat mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *Customer Service* PT.BCA Life dalam menangani

Jakarta, 18 Januari 2021

Peneliti

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Tri Oktafiani



**UNIVERSITAS MERCUBUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PUBLIC RELATIONS**

Nama : Tri Oktafiani  
 Nim : 44215110173  
 Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service*  
 Pt BCA Life terhadap Kepuasan Pelanggan.  
 Bibliografi : 113 Halaman + V Bab + 30 Buku

### ABSTRAKSI

Skripsi ini menggunakan penelitian kuantitatif menggunakan metode survey kepada nasabah Bca Life Mengenai pengaruh komunikasi interpersonal apakah ada hubungan interkatif atau sebab akibat antar variabel yang akan ditelitidan keterikatan hubungan tersebut saling mempengaruhi untuk menguji suatu hipotesis.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk membuktikan dan menganalisis adanya pengaruh komunikasi interpersonal customer service terhadap kepuasa pelanggan.

Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut maka digunakan analisis regresi linier dengan uji f. Poulasi dalam penelitian ini adalah nasabah bca life pusat Jakarta berjumlah 701.829 nasabah. Sampelnya adalah dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan rumus Yamane ditempatkan jumlah sampelnya adalah 100 responden.

Hasil pengujian analisis Variabel Komunikasi Interpersonal terhadap kepuasan pelanggan memiliki angka koefisien korelasi ( $r$ ) didapat sebesar 0,678 sehubungan dengan tabel tingkat korelasi masuk dalam kategori 0,60 – 0,799 maka bentuk hubungan yang kuat dan bernilai positif. Dilihat dari Nilai koefisiensi determinasi R Square 0,459 menunjukkan bahwa pengaruh independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 0,459. Diketahui bahwa nilai statistik uji Kolmogorov smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebaran data dari Komunikasi interpersonal (X) didapatkan  $p= 0,016$  dan sebaran kepuasan pelanggan (Y) didapatkan  $p=0,156$  yang berarti data X dan Y berdistribusi normal.dan dapat disimpulkan nilai F hitung sebesar 83,286 > nilai F- Tabel sebesar p value sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti Komunikasi interpersonal (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). dengan demikian bahwa hipotesis yang menyatakan penerapan komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Customer Service, Kepuasan pelanggan**



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Komunikasi .....	14
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	14
2.2.2 Fungsi Komunikasi .....	16
2.2.3 Bentuk Komunikasi .....	16
2.2.4 Tujuan Komunikasi .....	17
2.3 Komunikasi Interpersonal .....	18
2.3.1 Komunikasi Interpersonal .....	18
2.3.2 Komponen Komunikasi Interpersonal .....	20
2.3.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal .....	23
2.3.4 Ciri -ciri Komunikasi Interpersonal .....	26
2.3.5 Eektivitas Komunikasi Interpersonal .....	28
2.4 Public Relation .....	31
2.4.1 Pengertian Public Relation .....	31
2.4.2 Peran dan fungsi Public Relation .....	36
2.4.3 Tugas dan Tujuan Public Relation .....	37
2.5 Customer Service .....	46
2.5.1 Pengertian Customer Service .....	46
2.5.2 Fungsi Customer Service .....	47
2.6 Faktor Penyebab Munculnya Keluhan .....	48
2.6.1 Aspek Keluhan Pelanggan .....	48
2.7 Komunikasi Interpersonal dalam menangani Keluhan .....	49
2.8 Kepuasan Pelanggan .....	50
2.8 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	50
2.8.1 Faktor Kepuasan Pelanggan .....	52
2.8.2 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	53
2.9 Hipotesis .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>58</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	58
3.2 Metode Penelitian .....	59
3.3 Populasi dan Sampel .....	59

3.3.1	Populasi .....	59
3.3.2	Sampel.....	60
3.3.3	Teknik penarikan Sampel .....	60
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep .....	62
3.4.1	Definisi Konsep .....	62
3.4.2	Operasionalisasi Konsep.....	63
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.5.1	Data Primer .....	67
3.5.2	Data Sekunder.....	67
3.5.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	68
3.5.3.1	Uji Validitas .....	68
3.5.3.2	Uji Reliabilitas .....	70
3.6	Teknik Analisa Data .....	71
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN.....</b>		<b>74</b>
4.1	Gambaran Umum Profil Pt Asuransi Jiwa BCA Life.....	74
4.1.1	Sejarah Pt BCA Life Tbk.....	74
4.1.2	Tentang Group BCA .....	75
4.1.3	logo PT BCA Life Tbk .....	76
4.1.4	Visi.....	76
4.1.5	Misi .....	77
4.1.6	Tata Nilai .....	77
4.1.7	Karakteristik Responden.....	80
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	80
4.2.1	Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	80
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian .....	80
4.2.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
4.2.4	Analisis Statistik Inferensial .....	99
4.2.5	Uji Validitas .....	100
4.2.5.1	Uji Reliabilitas .....	102
4.2.5.2	Uji Normalitas.....	103
4.2.5.3	Uji Koefisien Determinan.....	104
4.2.5.4	Uji Korelasi.....	104
4.2.5.5	Uji F (Simultan).....	107
4.3	Pembahasan.....	108
<b>Bab V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>111</b>
5.1	Kesimpulan .....	111
5.2	Saran .....	111
5.2.1	Saran Akademis .....	111
5.2.2	Saran Praktis .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>		

**DAFTAR GAMBAR**

DIAGRAM GRAFIK YLKI .....	4
LOGO BCA IIFE.....	79



## Daftar Tabel

2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
3.1 Variabel Komunikasi Interpersonal X .....	63
3.2 Variabel Komunikasi Interpersonal Y .....	64
4.3 Tabel Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
4.4 Tabel Responden berdasarkan Usia .....	79
4.5 Tabel Responden berdasarkan Pendidikan .....	89
4.6 Tabel Responden berdasarkan Lama bergabung program .....	80
4.7 Tabel Responde Pelanggan dapat mengetahui Informasi .....	81
4.8 Tabel Responden Secara jujur menjawab pertanyaan Nasabah.....	82
4.9 Tabel Responden Mampu memahami keluhan.....	83
4.10 Tabel Responden Bersedia membantu sesuai keluhan .....	83
4.11 Tabel Responden mendengarkan saat dibutuhkan bantuan .....	84
4.12 Tabel Responden memberikan solusi sesuai kebutuhan .....	85
4.13 Tabel Responden Melayani keluhan secara tepat .....	86
4.14 Tabel Responden memberitahu secara lengkap solusi keluhan.....	86
4.15 Tabel Responden Bersikap sopan dalam melayani.....	87
4.16 Tabel Responden Customer service berbicara dengan baik .....	88
4.17 Tabel Responden Bersikap sopan dan melayani keluhan .....	89
4.18 Tabel Responden Menghargai Keluhan yang disampaikan.....	90
4.19 Tabel Responden Memberikan perlakuan yang sama terhadap nasabah.....	91
4.20 Tabel Responden Memberikan Fasilitas yang sama dalam memberikan informasi.....	92
4.21 Tabel Responden Fasilitas dan pelayanan sudah sesuai .....	93
4.22 Tabel Responden Ruang yang digunakan nyaman .....	94
4.23 Tabel Responden Tanggap dalam memberikan solusi terhadap nasabah.....	94
4.24 Tabel Responden Merespon dengan cepat keperluan nasabah .....	95

4.25 Tabel Responden Informasi yang dapat dipertanggungjawabkan .....	96
4.26 Tabel Responden mempermudah dalam proses claim.....	97
4.27 Tabel Responden memberikan perhatian terhadap nasabah .....	98
4.28 Tabel Responden Mengutamakan kepentingan nasabah .....	98
4.29 Tabel Pengujian Validitas Komunikasi Interpersonal Variable X.....	100
4.30 Tabel Pengujian Validitas Kepuasan pelanggan Variable Y .....	101
4.31 Tabel Pengujian Reliabilitas hasil Komunikasi Interpersonal Reliabilitas.....	102
4.32 Tabel Pengujian Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	103
4.33 Tabel pengujian Normalitas.....	104
4.34 Tabel pengujian Koefisien determinan .....	105
4.35 Tabel Uji korelasi.....	106
4.36 Tabel tingkat korelasi dan kekuatan hubungan.....	106
4.37 Tabel Uji F simultan .....	107

