



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TELLER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA KCP PURI BOTANICAL**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*



Disusun oleh:

Putrianda Febriani Mukfi

44218110133

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putrianda Febriani Mukfi

NIM : 44218110133

Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA KCP PURI BOTANICAL** merupakan hasil karya 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.

Tangerang, 13 Juli 2022



(Putrianda Febriani Mukfi)

Pembimbing

(Dr. A. Rahman, H.I, M.Si.)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Teller Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank BCA KCP Puri Botanical
Nama : Putrianda Febriani Mukfi
NIM : 44218110133
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 13 Juni 2022

UNIVERSITAS
Mengetahui,
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing

(Dr. A. Rahman H.I, M,Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Teller Terhadap Kepuasan

Nasabah Pada Bank BCA KCP Puri Botanical

Nama : Putrianda Febriani Mukfi

NIM : 44218110133

Bidang Studi : Public Relations

Fakultas : Ilmu Komunikasi

U N Tangerang, 13 Juni 2022

Diterima dan disetujui oleh

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Pembimbing

(Dr. A. Rahman, H.I, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Teller Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank BCA KCP Puri Botanical
Nama : Putrianda Febriani Mukfi
NIM : 44218110133
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Tangerang, 13 Juni 2022

Ketua Sidang

Dr. Juwono Tri Atmodjo., M.Si

(.....)

Penguji

Yuliawati, M. Ikom

(.....)

Pembimbing

Dr. A.Rahman, H.I, M.Si.

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan tepat waktu. Tak lupa salawat serta salam untuk Rasulullah yang amat mencintai umatnya, kerabatnya, para syuhada dan para waliyullah. Skripsi ini berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BCA KCP Puri Botanical”. Penyusunan skripsi ini adalah merupakan kewajiban penulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak sekali hal yang telah diberikan kepada penulis berupa bantuan-bantuan baik moril maupun materil. Untuk itu dalam kesempatan kali ini ijinkan penulis untuk mengucapkan trimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Dr. A Rahman, H.I, M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu membimbing, memberikan semangat, serta masukan dan saran kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana;
4. Ibu Suryaning Hayati S.E., M.M., M.Ikom. selaku ketua Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, dan juga sebagai Dosen Pembimbing akademik peneliti;
5. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir peneliti;

6. Kepada Bapak Usep selaku Kabag Teller, dan semua rekan-rekan BCA KCP Puri Botanical;
7. Orang Tua tercinta Bapak Mukhlis S,Pd. dan Ibu Sovia Enita yang selalu memberika support, bekerja keras, berdoa dan memberikan kasih sayang sehingga peneliti mampu menempuh gelar sarjana ilmu komunikasi;
8. Kepada dosen-dosen program studi public relations yang telah memberikan ilmu dari awal perkuliahan sampai saat ini;
9. Kepada teman-teman dari Public Relations angkatan 2018, terutama Al-Risya, Debrina, dan Chikita yang selalu memberikan support, memberikan dukungan, serta keceriaan selama menempuh perkuliahan;
10. Kepada Aulia Imanullah S.H yang selalu memberikan support sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu;
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini hanya Allah yang dapat membalas atas segala yang diberikan kepada penulis selama melakukan penelitian;

Dan penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan atau bahkan jauh dari sempurna. Oleh karna itu, kritik yang konstruktif sangat dibutuhkan, Dalam penelitian ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, maka apabila didalamnya terdapat kesalahan-kesalahan peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya. Baik itu dalam penulisan nama, gelar, nama tempat, dan lain-lain. 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, bermanfaat dan memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi khususnya bidang studi *Public Relations*.

Tangerang, Juli 2022

Putrianda Febriani Mukfi

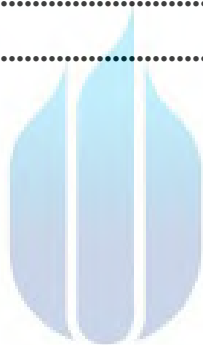


DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Akademis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	6
1.4.3. Manfaat Sosial	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Pendekatan Sosiopsikologis	13
2.3. Teori Penetrasi Sosial.....	15
2.4. Komunikasi Interpersonal	18
2.5. Kepuasan Nasabah	21
2.6. Jasa Keuangan.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Paradigma Penelitian	27
3.2. Metode Penelitian	28
3.3. Populasi dan Sample Penelitian	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel Penelitian.....	30
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	31

3.4.	Definisi Konsep dan Operasional Konsep	31
3.4.1	Definisi Konsep	31
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	34
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5.1	Data Primer	38
3.5.2	Data Sekunder	39
3.6.	Pree Test	39
3.6.1	Uji Validitas	39
3.6.2	Uji Reliabilitas	40
3.7.	Teknik Analisis Data	42
3.7.1	Uji Prasyarat	42
3.7.2	Uji Normalitas	42
3.7.3	Uji Linieritas	44
3.7.4	Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	49
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2	Logo Perusahaan	51
4.1.3	Bidang Usaha	52
4.1.4	Produk Yang Ditawarkan BCA	52
4.1.5	Beberapa produk Bank BCA lainnya	54
4.1.6	Divisi Yang Diteliti	55
4.1.7	Job Desk Teller	56
4.1.8	Situasi Teller	57
4.1.9	Struktur Organisasi Bank BCA KCP Puri Botanical	58
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Karakteristik Responden	59
4.2.2	Deskripsi Variable Komunikasi Interpersonal (X)	60
4.2.3	Deskripsi Variable Kepuasan Nasabah (Y)	65
4.2.4	Hasil Analisis Instrumen	69
4.2.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.2.6	Uji Linearitas	74

4.2.7	Uji F (ANNOVA)	74
4.2.8	Uji Korelasi	75
4.2.9	Uji Regresi Linear Sederhana	75
4.2.10	Uji Hipotesis Statistik (Uji T)	76
4.2.11	Uji Koefisiensi Determinasi (R Square)	77
4.2.12	Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1.	Kesimpulan	85
5.2.	Saran	86
5.2.1.	Saran Akademis	86
5.2.2.	Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		91



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Keluhan Nasabah.....	5
2.1 Jurnal Penelitian Terdahulu.....	8
3.1 Opreasionalisasi Konsep.....	35
3.2 Kriteria Indeks Reliabilitas.....	41
3.3 Tabel Interval Koefisien Tingkat Hubungan.....	46
4.1 Jenis Kelamin Responden.....	59
4.2 Usia Responden.....	60
4.3 Tabel Frekuensi - Teller Mampu Menjelaskan Informasi Mengenai Transaksi Financial Yang Terdapat Di BCA dengan Jelas – X1.....	60
4.4 Tabel Frekuensi - Teller Mampu Menjelaskan Prosedur Dan Aturan Transaksi Finansial dengan Baik – X2.....	61
4.5 Tabel Frekuensi - Teller Dapat Berempati Saat Nasabah Bercerita Tentang Masalahnya Kepada Teller yang Sedang Melayani Transaksi – X3.....	61
4.6 Tabel Frekuensi - Teller Dengan Senang Hati Menawarkan Bantuan Ketika Nasabah Mengalami Kesulitan Saat Proses Transaksi Berlangsung – X4.....	62
4.7 Tabel Frekuensi - Saat nasabah mengalami masalah mengenai transaksi finansial, Teller mampu mengendalikan situasi dengan baik. – X5	62
4.8 Tabel Frekuensi - Teller Mampu Menemukan Solusi Terhadap Permasalahan Yang Dialami Nasabah – X6.....	63
4.9 Tabel Frekuensi - Teller Bersikap Profesional saat melayani nasabah yang bertransaksi – X7.....	64
4.10 Tabel Frekuensi - Teller Tidak Menunjukkan Sikap Mencurigai Nasabah Selama Proses Transaksi Berlangsung – X8.....	64
4.11 Tabel Frekuensi - Kemampuan Teller Melayani Nasabah Dengan Tulus Tanpa Membedakan Usia dan Status Sosial – X9.....	65
4.12 Tabel Frekuensi - Pelayanan Yang Diberikan Teller Sesuai Dengan Persepsi Dan Harapan Nasabah– Y1.....	65
4.13 Tabel Frekuensi - Teller Melayani Transaksi Nasabah Dengan Cepat Dan Tepat – Y2.....	66
4.14 Tabel Frekuensi - Teller Mampu Menunjukkan Sikap Antusias Saat Melayani Nasabah – Y3.....	66

4.15 Tabel Frekuensi - Pelayanan Yang Diberikan Teller Lebih Baik Dari Apa Yang Diharapkan Nasabah – Y4.....	67
4.16 Tabel Frekuensi - Pelayanan yang diberikan Teller sesuai dengan citra BCA di masyarakat yaitu memiliki kualitas yang baik – Y5.....	67
4.17 Tabel Frekuensi - Pelayanan Yang Diberikan Teller BCA KCP Puri Botanical Lebih Baik Dari Kompetitor Lain – Y6.....	68
4.18 Tabel Frekuensi - Jika Nasabah puas dengan pelayanan Teller maka mereka akan datang kembali, tetapi jika pelayanan tidak sesuai harapan, nasabah bersedia memberi masukan perbaikan demi peningkatan pelayanan Teller BCA KCP Puri Botanical.– Y7.....	68
4.19 Uji Statistika.....	69
4.20 Hasil Uji Validitas Variable (X).....	70
4.21 Hasil Uji Validitas Variable (Y).....	71
4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variable (X).....	72
4.23 Hasil Uji Reliabilitas Variable (Y).....	73
4.24 Tabel Uji Normallitas.....	73
4.25 Tabel Uji Linearitas.....	74
4.26 Tabel Uji F.....	74
4.27 Tabel Hasil Analisis Korelasi.....	75
4.28 Uji Linear Sederhana.....	75
4.29 Tabel Uji Hipotesis Statistika.....	76
4.30 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi (R Square).....	77

DAFTAR GAMBAR

3.1 Rumus N (Sample).....	30
3.2 Rumus Uji Validitas.....	40
3.3 Rumus Cornbanch Alpha.....	41
3.4 Rumus Regresi Linear.....	45
3.5 Rumus T.....	47
4.1 Logo BCA.....	51

