

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
NEGARA INDONESIA PERSERO KANTOR CABANG
KARAWANG**

THESIS

Diajukan untuk Menempuh Ujian Pascasarjana pada Program Studi Magister Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta

Oleh :

Erik Supriatna

55219110011



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

2022



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

Nama Lengkap : Erik Supriatna
NIM : 55219110011
Jenjang Pendidikan : S2
Kosentrasi : Marketing & Corporate Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Persero.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 05 Februari 2022

Dosen Pembimbing

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



PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

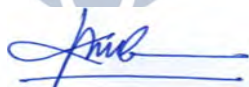
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama Lengkap : Erik Supriatna
NIM : 55219110011
Jenjang Pendidikan : S2
Kosentrasi : Marketing & Corporate Communication
Judul Karya Akhir/Tesis : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Persero.

Jakarta, 05 Februari 2022

Dosen Pembimbing



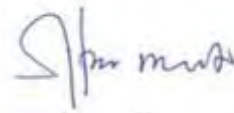
UNI
MERCU BUANA
(Dr. A. Rahman H.I., M.Si)

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M Si)

ABSTRAK

Peranan perbankan dalam memajukan peranan ekonomi suatu negara sangatlah besar khususnya di Indonesia, sehingga memunculkan persaingan di industri perbankan, dengan meningkatnya persaingan tersebut ditandai dengan bermunculannya bank baru. Untuk tetap bertahan dalam persaingan, maka PT Bank Negara Indonesia menerapkan strategi dengan meningkatkan kualitas Komunikasi Interpersonal antara petugas dengan nasabah guna mencapai Kepuasan serta Loyalitas pada Nasabah PT Bank Negara Indonesia khususnya Kantor Cabang Karawang.

Penelitian ini mempunyai tujuan guna mengetahui serta menganalisa Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Persero Kantor Cabang Karawang. Pendekatan pada riset ini yakni pendekatan kuantitatif melalui teknik Analisis Jalur (*Path Analysis*). Teknik perolehan data dengan menyebarkan Quesioner selaku data primer, serta studi pustaka selaku sumber data sekunder. Riset ini memanfaatkan Komunikasi Interpersonal oleh Devito.

Kata Kunci: Pengaruh, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan, Loyalitas Nasabah, PT Bank Negara Indonesia Persero.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The role of banks in advancing the economy of a country is very large, especially in Indonesia, causing competition in the banking industry, with increasing competition marked by the emergence of new banks. To stay afloat in the competition, PT Bank Negara Indonesia implemented a strategy by improving the quality of Interpersonal Communication between officers and customers in order to achieve Satisfaction and Loyalty to PT Bank Negara Indonesia customers, especially the Karawang Branch Office.

This study aims to determine and analyze the influence of interpersonal communication on customer satisfaction and loyalty at PT Bank Negara Indonesia Persero Karawang branch office. The approach in this research is a quantitative approach through Path Analysis techniques. The data acquisition technique is by distributing questionnaires as primary data, and literature studies as secondary data sources. This research utilizes Interpersonal Communication by Devito.

Keywords: *Influence, Interpersonal Communication, Satisfaction, Customer Loyalty, PT Bank Negara Indonesia Persero.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Persero.
Nama : Erik Supriatna
NIM : 55219110011
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Tanggal : 05 Februari 2022

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 05 Februari 2022



Erik Supriatna

**PERNYATAAN SIMILARITY
CHECK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya

ilmiah yang ditulis oleh

Nama : ERIK SUPRIATNA

NIM : 55219110011

Program Studi : MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

dengan judul “ PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA TBK KANTOR CABANG KARAWANG”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 03 Januari 2022 , didapatkan nilai persentase sebesar 20%

Jakarta, 07 Januari 2022
Administrator Turnitin



Sukadi, SE., MM

KATA PENGANTAR

Assala'mualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan inayah- Nya, sehingga Thesis yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PADA NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA PERSERO TBK KANTOR CABANG KARAWANG”. Ini terselesaikan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Berbagai hambatan dan kesulitan penulis hadapi selama penyusunan skripsi ini. Namun berkat bantuan, semangat, dorongan, bimbingan, dan kerjasama dari berbagai pihak sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi. Untuk itu perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Pembimbing Dr. A. Rahman, H.I., M.Si., yang telah banyak membantu membimbing, dan mendukung penulis dalam menyelesaikan Thesis ini.
2. Dr. Heri Budianto, M.Si., Kordinator Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dr. Juwono Tri Atmojo, M.Si., selaku Dosen penelaah pada sidang Seminar Hasil.
4. Dr. Afdal Makkuraga, M.Si., selaku Ketua Sidang Pada pelaksanaan Sidang Akhir.
5. Kedua orang tua, Bapak Madnur dan Ibu Almh. Iyat sebagai motivator dan juga sebagai persembahan untuk kalian.

6. Vivi Fitri, S.Pd., selaku Istri Peneliti yang telah banyak membantu dan menemani selama proses penyusunan Thesis ini.
7. Seluruh Dosen-Dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, untuk segala ilmu yang selama ini telah diberikan.
8. Para pegawai Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membantu pengurusan berkas untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Keluarga Besar PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Karawang, atas segala bantuan dan informasi yang diberikan kepada peneliti.
10. Kakak-kakak, Yayan Suryanto, Lela Yulianti, Novita Nurdianti. Yang selalu memberikan dukungan beserta doanya selama ini.
11. Terimakasih untuk Tante Raeni, Nenek Hj. Kemas (Almh), Sepupu Elma Wati. yang selalu mengingatkan dan memberikan dukungan dari awal hingga selesainya penyusunan karya tulis ini.
12. Sahabat-sahabat, Riska Ramdani, Nova Ardianto Saputra, Ayu aliviya Safitri, Mujahid Hanifah, Afifah Aini, Abdul Malik, Martha eka Putri, terima kasih atas semangat, dukungan, dan hiburan yang telah diberikan sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan karya tulis ini.
13. Keluarga besar Mahasiswa Prodi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Angkatan 2018.
14. Dan seluruh pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya Thesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya peneliti dapat mempersembahkan Thesis ini sebagai suatu karya ilmiah yang masih sederhana, namun harapannya dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti menyadari bahwa Thesis ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan demi kesempurnaan skripsi ini.

Terima Kasih.

Wassala'mualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Karawang, Maret 2022



Erik Supriatna

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Tesis	i
Lembar Pengesahan Tesis	ii
Pernyataan <i>Similitary</i> Check	iii
Pernyataan	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar <i>Table</i>	xiii
Daftar Gambar	xiv
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
Bab II Tinjauan Pustaka	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pendekatan Sosiopsikologi	17
2.3 <i>Social Penetration Theory</i>	17
2.4 Komunikasi Organisasi	19

2.5 Pengertian Komunikasi	21
2.5.1 Proses Komunikasi.....	23
2.6 Komunikasi Interpersonal dalam Organisasi	24
2.7 Kepuasan Pelanggan	29
2.8 Loyalitas Pelanggan	30
2.9 Institusi Perbankan	34
2.9.1 Fungsi Bank	36
2.9.2 Jenis-jenis Bank di Indonesia	38
2.10 Kerangka Pemikiran	40
2.11 Definisi Konsep	41
2.12 Hipotesis Penelitian	50
Bab III Metodologi Penelitian.....	53
3.1 Paradigma Positivisme.....	53
3.2 Metode Penelitian	53
3.3 Sifat Penelitian	54
3.4 Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1 Data Primer	55
3.4.2 Data Sekunder	55
3.5 Populasi.....	56
3.6 Sampel	56
3.7 Jenis dan Sumber Data	59
3.7.1 Jenis Data	59
3.7.2 Sumber Data	59

4.3.2 Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah	94
4.3.3 Analisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Loyalitas Nasabah dengan kepuasan sebagai Variabel Intervening	99
Bab V Penutup	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
Daftar Pustaka	105
Lampiran	107



DAFTAR TABLE

Table 1 Daftar Bank Di Kabupaten Karawang	6
Table 2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
Table 3 Operasionalisasi Konsep	52
Table 4 Uji Validitas.....	70
Table 5 Nilai Koefisien	72
Table 6 Jenis Kelamin Responden	80
Table 7 Usia Responden.....	80
Table 8 Tingkat Pendidikan Responden	81
Table 9 Status Pekerjaan Responden	97
Table 10 Frekuensi nasabah datang ke bank	98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Pertumbuhan Kinerja Bank BUMN	7
Gambar 2 Model Kerangka Pemikiran	46

