



**PENGARUH *PERSONAL SELLING CUSTOMER SERVICE* TERHADAP MINAT
MENABUNG PRODUK *DIGITAL SAVING BANK RAKYAT INDONESIA* DI
MASA PANDEMI COVID-19**

**Survei pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Jatinegara
Tahun 2022**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Periklanan & Komunikasi Pemasaran

Disusun Oleh :

RAIHATUL ZAHRA

44319120053

BIDANG STUDI PERIKLANAN DAN KOMUNIKASI PEMASARAN

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas ridho dan lindungan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Personal Selling Customer Service* Terhadap Minat Menabung Produk *Digital Saving Bank* Rakyat Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19”.

Skripsi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman agar menjadi sumbangan pemikiran dan pengembangan studi Periklanan dan Marketing Komunikasi Pemasaran melalui strategi komunikasi pemasaran yang dapat dipergunakan untuk kemajuan ilmu pengetahuan komunikasi.

Penulis menyadari bahwa banyak pihak yang terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini. Penulis mendapat bantuan, dorongan, dan dukungan dari beberapa pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mochamad Taufiq Hidayat M.Ikom selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu dan energi bagi penulis untuk berkonsultasi kapanpun dan tidak lelah mengingatkan penulis untuk terus melanjutkan skripsi hingga selesai.
2. Kedua orang tua, Bapak Asriwiryana dan Ibu Asnimar yang selalu setia mendoakan, mendukung penulis baik dari segi materil maupun non materil.
3. Ibu Eka Perwitasari M.Ed selaku ketua bidang studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen bidang studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran yang telah memberikan dukungan, tenaga, waktu, pikiran serta pengajaran yang baik selama peneliti melaksanakan perkuliahan.
5. Bapak Arif Hartoyo dan Bapak Hans Achmad selaku Pimpinan & Marketing dari BRI Kantor Cabang Jatinegara yang telah menyediakan waktu untuk melakukan wawancara serta memberikan masukan-masukan terhadap skripsi penulis.
6. Teman-teman Periklanan dan Komunikasi Pemasaran reguler 2 angkatan 2020 Universitas Mercu Buana.
7. Bapak Khaidir Aziz Sani selaku Suami yang telah memberikan dukungan selama melaksanakan perkuliahan.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam menyusun skripsi ini penulis telah berusaha menyelesaikan dengan semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa ada berbagai faktor yang membuat skripsi ini kurang sempurna. Dengan demikian penulis berharap agar diberikan masukan dan saran sehingga dapat lebih baik lagi untuk ke depannya.

Jakarta, 21 Agustus 2022

Raihatul Zahra





Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Raihatul Zahra
NIM : 44319120053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul : Pengaruh Personal Selling Customer Service Terhadap
Minat Menabung Produk Digital Saving Bank Rakyat Indonesia di
MasaPandemi Covid-19

Jakarta, 21 Agustus 2022

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

(Mochamad Taufiq Hidayat M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Raihatul Zahra
NIM : 44319120053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul : Pengaruh Personal Selling Customer Service Terhadap Minat Menabung Produk Digital Saving Bank Rakyat Indonesia di Masa Pandemi Covid-19

Jakarta, 21 Agustus 2022

Ketua Sidang,
Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si

()

Penguji Ahli,
Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si

()

Pembimbing,

Mochamad Taufiq Hidayat, M. IKom

()



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Nama : Raihatul Zahra
NIM : 44319120053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Periklanan dan Komunikasi Pemasaran

Judul : Pengaruh Personal Selling Customer Service Terhadap Minat Menabung Produk Digital Saving Bank Rakyat Indonesia di Masa Pandemi Covid-19

Jakarta, 21 Agustus 2022
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,

Ketua Bidang Studi Periklanan

(M. Taufiq Hidayat, M.IKom.)

(Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yulawati, MSi.)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Nama : Raihatul Zahra
NIM : 44319120053
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Periklanan dan Komunikasi Pemasaran
Judul : Pengaruh Personal Selling Customer Service Terhadap Minat Menabung Produk Digital Saving Bank Rakyat Indonesia di Masa Pandemi Covid-19

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Tugas Akhir dengan judul **Pengaruh Personal Selling Customer Service Terhadap Minat Menabung Produk Digital Saving Bank Rakyat Indonesia di Masa Pandemi Covid-19** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 21 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Raihatul Zahra

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	vii
DAFTAR ISI	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis	13
2.3 Hipotesis Teori	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	25
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	27
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Teknik Analisa Data.....	38
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Deskripsi Responden.....	43
4.3 Pengujian Hipotesis.....	56
4.4 Hasil dan Pembahasan.....	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	60

5.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

