



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
APPRAISAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS  
LAYANAN ( STUDI KASUS BRI REGIONAL  
JAKARTA 1)**

**TESIS**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi**

UNIVERSITAS  
**OLEH  
KRISTYAWAN  
55220110058**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2023**

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

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS**

Nama Lengkap : KRISTYAWAN  
NIM : 55220110058  
Jenjang Pendidikan : S 2  
Kosentrasi : KORPORATE KOMUNIKASI & KOMUNIKASI  
PEMASARAN  
Judul Karya Akhir/Tesis : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
APPRAISAL DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS BRI  
REGIONAL JAKARTA 1)

Jakarta, (26 Januari 2023)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dosen Pembimbing



(Dr Afdal Makkuraga, M.Si)

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

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS**

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
APPRAISAL DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS BRI  
REGIONAL JAKARTA 1)

Nama : KRISTYAWAN

NIM : 55220110058

Jenjang Pendidikan : S 2

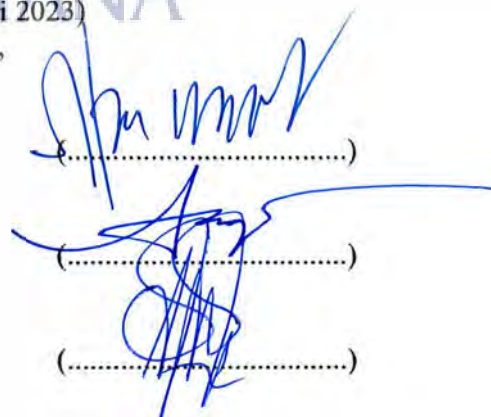
Program Studi : MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

Konsentrasi : KORPORATE KOMUNIKASI & KOMUNIKASI  
PEMASARAN

Tanggal : 26 Januari 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, (26 Januari 2023)  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budianto, M.Si)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Achmad Jamil, M.Si)
3. Pembimbing :  
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)



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

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS**

**Judul** : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
APPRAISAL DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS BRI  
REGIONAL JAKARTA 1)

**Nama** : KRISTYAWAN

**NIM** : 55220110058

**Jenjang Pendidikan** : S 2

**Program Studi** : MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

**Konsentrasi** : KORPORATE KOMUNIKASI & KOMUNIKASI  
PEMASARAN

**Tanggal** : 26 Januari 2023

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, (26 Januari 2023)  
Mengetahui,

1. Ketua Sidang :  
(Dr. Heri Budiarto, M.Si)
2. Penguji Ahli :  
(Dr. Achmad Jamil, M.Si)
3. Pembimbing :  
(Dr. Afdal Makkuraga, M.Si)



(.....)

(.....)

(.....)


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

**LEMBAR PENGESAHAN TESIS**

Nama Lengkap : KRISTYAWAN  
NIM : 55220110058  
Jenjang Pendidikan : S 2  
Kosentrasi : KORPORATE KOMUNIKASI & KOMUNIKASI  
PEMASARAN  
Judul Karya Akhir/Tesis : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
APPRAISAL DALAM PENINGKATAN  
KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS BRI  
REGIONAL JAKARTA 1)

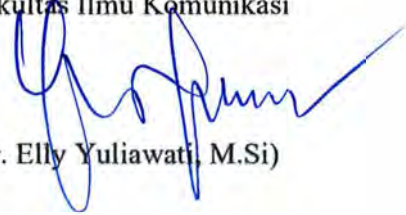
Jakarta, (26 Januari 2023)

Dosen Pembimbing



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
(Dr Afdal Makkuraga, M.Si)

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Komunikasi



(Dr. Heri Budianto, M Si)

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : KRISTYAWAN  
NIM : 55220110058  
Program Studi : MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

dengan judul STARTEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL APPRAISAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN ( STUDI KASUS BRI REGIONAL JAKARTA 1 )”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 14 Januari 2023, didapatkan nilai persentase sebesar 26 %

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Jakarta, 16 Januari 2023  
Administrator Turnitin



**Sukadi, SE., MM**

## PERNYATAAN

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

Judul : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL APPRAISAL DALAM  
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN (STUDI KASUS BRI  
REGIONAL JAKARTA 1)  
Nama : KRISTYAWAN  
N I M : 5522011 0058  
Program Studi : MAGISTER ILMU KOMUNIKASI  
Tanggal : 26 Januari 2023

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, 26 Januari 2023  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Rp 6.000 (2 lembar)  
METERAI  
TEMPEL  
560AKX154661392  
(Kristyawan)



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur bagi Allah yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Strategi Komunikasi Interpersonal Appraisal Dalam Peningkatan Kualitas Layanan (Studi Kasus BRI Regional Jakarta 1)”. Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan Tesis ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Afdal Makkuraga, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Achmad Jamil, M.Si selaku Dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas
3. Bapak Dr. Heri Budianto, M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Magister Ilmu Komunikasi



Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Kepala Bagian Dan Wakil Kepala Bagian Consumer Loan Factory BRI Regional Jakarta 1 dan Team yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
7. Orang tua, Istri dan anak-anak saya yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak.

Semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam tesis ini.

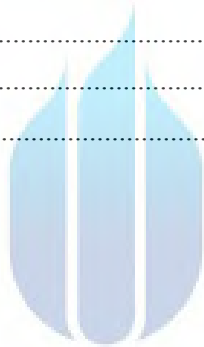
Jakarta, 26 Januari 2023

Kristyawan

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS .....	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT .....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Tinjauan Komunikasi Interpersonal.....	33
2.3 Model Komunikasi Interpersonal .....	34
2.4 Pengertian Strategi Komunikasi .....	41
2.5 Teori Pertukaran Sosial ( <i>Social xchange</i> ).....	44
2.6 Tinjauan Appraisal.....	45
2.7 Konsep Kualitas.....	50
2.8 Kerangka Pemikiran .....	54
BAB III METODE PENELITIAN .....	56
3.1 Paradigma Penelitian .....	56
3.2 Metode Penelitian .....	57
3.3 Teknik Pengumpulan Data ( Primer Dan Sekunder) .....	57
3.3.1 Data Primer .....	58
3.3.2 Data Sekunder.....	58

3.4 Key Informan.....	58
3.5 Teknik analisa data .....	60
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>64</b>
4.1 Komunikasi Interpersonal.....	64
4.2 Apraisal.....	76
4.2.1 Agunan Kredit.....	76
4.3 Pembahasan .....	98
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>117</b>
5.1 Kesimpulan .....	117
5.2 Saran .....	118
5.2.1 Saran Akademik.....	118
5.2.2 Saran Praktis .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>146</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA