



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERBANKAN “BANK
NEGARA INDONESIA” KCP MERCU BUANA TERHADAP
CITRA PERUSAHAAN**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Program Studi
Hubungan Masyarakat**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Disusun Oleh
Dewani Rachma Soba
44219110181**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewani Rachma Soba

NIM : 44219110181

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan “Bank Negara Indonesia” KCP Mercu Buana Terhadap Citra Perusahaan

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 13 Mei 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Dewani Rachma Soba

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Dewani Rachma Soba
NIM : 44219110181
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Bank
Negara Indonesia Terhadap Citra Perusahaan

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:


Pembimbing 1 : Dr. Farid Hamid, M.Si ()
NIDN : 0301117301
Ketua Penguji : Suryaning Hayati, SE, MM, ()
M.Ikom
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Riki Arswendi, S.Sos, ()
M.Ikom
NIDN : 0316088503

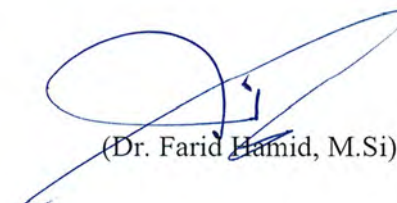
Jakarta, 7 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga tugas akhir ini dapat dibuat dan terlaksana. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk kelulusan di Program Studi S1 *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Selama pelaksanaan kerja lapangan dan penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan bantuan, dukungan serta do'a dari berbagai pihak yang membantu sepanjang melaksanakan penyusunan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Farid Hamid U., S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Dosen Pembimbing, Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan dosen pengampu riset komunikasi, serta Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* yang telah memberikan izin dalam penyusunan Tugas Akhir serta tiada hentinya dalam memberikan masukan dan bimbingan untuk penulis dalam menulis Tugas Akhir hingga selesai.
2. Seluruh jajaran pimpinan dan dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah mengajarkan berbagai ilmu tentang *Public Relations* kepada penulis.
3. Ibu tercinta Uranini dan Ayah tercinta Eko Purwanto selaku kedua orang tua yang senantiasa memberikan dorongan dan doa'a, serta kepercayaan pada penulis dan telah menjadi orang tua terhebat bagi penulis karena bimbingan dan kasih sayang yang tak terhingga.
4. Kakak tersayang Natasha Olivia A dan Amoura Samantha yang selalu bersedia memberikan semangat kepada penulis.
5. Gentra Gandara dan Bagus Lindu Adjie selaku sahabat terdekat yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penyusunan tugas akhir dan selalu mengingatkan, membantu, mendukung dan menghibur penulis ketika penulis mengalami masalah dalam menyusun laporan.

6. Seluruh rekan UMB jurusan *Public Relations* dan *Management* angkatan 2018, 2019, dan 2020 yang telah memberikan dukungan dan kebersamaannya saat kuliah yang tidak terlupakan.
7. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih perlu dikembangkan lebih jauh lagi karena masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 13 Mei 2023

Dewani Rachma Soba



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewani Rachma Soba
NIM : 44219110181
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan “Bank Negara Indonesia” KCP Mercu Buana Terhadap Citra Perusahaan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 13 Mei 2023

Yang menyatakan,



(Dewani Rachma Soba)

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II | 6 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| 2.2 Kajian Teoritis | 12 |
| 2.2.1 Komunikasi Organisasi | 12 |
| 2.2.2 Public Relations | 14 |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan..... | 17 |
| 2.3.1 Citra Perusahaan | 19 |
| 2.1 Hipotesis Teori | 20 |
| BAB III..... | 21 |
| METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Paradigma Penelitian..... | 21 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 Metode Penelitian..... | 21 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 21 |
| 3.3.1 Populasi..... | 21 |
| 3.3.2 Sampel | 22 |
| 3.3.3 Teknik Penarikan Sampel | 23 |
| 3.4 Definisi dan Operasional Konsep | 23 |
| 3.4.1 Definisi Konsep | 23 |
| 3.4.2 Operasionalisasi Konsep..... | 24 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 26 |
| 3.5.1 Data Primer | 26 |
| 3.5.2 Data Sekunder..... | 27 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 28 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 28 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 30 |
| 3.6.3 Analisis Deskriptif..... | 31 |
| 3.6.4 Uji Asumsi Klasik..... | 32 |
| 3.6.4.1 Uji Normalitas..... | 32 |
| 3.6.4.2 Uji Linearitas..... | 33 |
| 3.6.5 Uji Hipotesis..... | 33 |
| 3.6.5.1 Uji Regresi Linier Sederhana | 33 |
| 3.6.5.2 Uji Koefisiensi Determinasi (R ²)..... | 34 |
| 3.6.5.3 Uji t | 34 |
| BAB IV | 36 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 36 |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 36 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Bank Negara Indonesia | 36 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 38 |
| 4.2.1 Identitas Responden..... | 38 |
| 4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden | 38 |
| 4.2.1.2 Usia Responden..... | 38 |
| 4.2.1.3 Pekerjaan Responden | 39 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1.4 Angkatan Perkuliahan Responden | 39 |
| 4.2.2 Uji Validitas | 40 |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas | 41 |
| 4.2.4 Analisis Deskriptif | 42 |
| 4.2.4.1 Kualitas Pelayanan | 43 |
| 4.2.4.2 Citra Perusahaan | 53 |
| 4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik | 61 |
| 4.2.5.1 Uji Normalitas | 61 |
| 4.2.5.2 Uji Linieritas | 62 |
| 4.2.6 Analisis Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan BNI Terhadap Citra Perusahaan | 62 |
| 4.2.6.1 Hasil Uji Korelasi Product Moment | 62 |
| 4.2.7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana | 63 |
| 4.2.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 65 |
| 4.2.9 Hasil Uji t | 66 |
| 4.3 Pembahasan | 67 |
| BAB V | 72 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 72 |
| 5.1 Kesimpulan | 72 |
| 5.2 Saran | 73 |
| 5.2.1 Saran Akademis | 73 |
| 5.2.2 Saran Praktis | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | 74 |
| LAMPIRAN | 77 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 8 |
| Tabel 3. 1 Tabel Operasionalisasi Konsep | 25 |
| Tabel 3. 2 Tabel Skor Skala Likert..... | 27 |
| Tabel 3. 3 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi Pearson | 29 |
| Tabel 3. 4 Tabel Tingkat Reliabilitas..... | 31 |
| Tabel 3. 5 Tabel Kategorisasi Rata-Rata Skor Penilaian Responden..... | 32 |
| Tabel 3. 6 Rumus Kategorisasi..... | 32 |
| Tabel 4. 1 Tabel Jenis Kelamin Responden..... | 38 |
| Tabel 4. 2 Tabel Usia Responden | 38 |
| Tabel 4. 3 Tabel Jenis Pekerjaan Responden..... | 39 |
| Tabel 4. 4 Tabel Angkatan Perkuliahan Responden | 39 |
| Tabel 4. 5 Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan | 40 |
| Tabel 4. 6 Uji Validitas Instrumen Citra Perusahaan | 41 |
| Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian | 41 |
| Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif Variabel | 42 |
| Tabel 4. 9 Tabel Indikator Waktu | 43 |
| Tabel 4. 10 Tabel Indikator Tanggung Jawab..... | 43 |
| Tabel 4. 11 Tabel Indikator Ketepatan Informasi..... | 44 |
| Tabel 4. 12 Tabel Indikator Konsisten Melayani | 45 |
| Tabel 4. 13 Tabel Indikator Bahasa | 45 |
| Tabel 4. 14 Tabel Indikator Kecepatan Pelayanan | 46 |
| Tabel 4. 15 Tabel Indikator Kesigapan Merespon..... | 46 |
| Tabel 4. 16 Tabel Indikator Pengetahuan | 47 |
| Tabel 4. 17 Tabel Indikator Penguasaan Materi | 47 |
| Tabel 4. 18 Tabel Indikator Keterampilan Meyakini | 48 |
| Tabel 4. 19 Tabel Indikator Keamanan | 48 |
| Tabel 4. 20 Tabel Indikator Keramahan dan Sopan Santun | 49 |
| Tabel 4. 21 Tabel Indikator Ketulusan | 49 |
| Tabel 4. 22 Tabel Indikator Perhatian | 50 |
| Tabel 4. 23 Tabel Indikator Penampilan Karyawan | 50 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4. 24 Tabel Indikator Area | 51 |
| Tabel 4. 25 Tabel Indikator Fasilitas | 51 |
| Tabel 4. 26 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan..... | 52 |
| Tabel 4. 27 Kategorisasi Hipotetik Kualitas Pelayanan | 53 |
| Tabel 4. 28 Tabel Indikator Keunggulan | 54 |
| Tabel 4. 29 Tabel Indikator Tanggung Jawab..... | 54 |
| Tabel 4. 30 Tabel Indikator Keamanan | 55 |
| Tabel 4. 31 Tabel Indikator Layanan Prima | 55 |
| Tabel 4. 32 Tabel Indikator Cabang yang Luas..... | 56 |
| Tabel 4. 33 Tabel Indikator Kinerja | 56 |
| Tabel 4. 34 Tabel Indikator Reputasi | 57 |
| Tabel 4. 35 Tabel Indikator Peduli pada Nasabah | 57 |
| Tabel 4. 36 Tabel Indikator Kemudahan dan Kecepatan Akses | 58 |
| Tabel 4. 37 Tabel Indikator Cepat Tanggap | 58 |
| Tabel 4. 38 Tabel Indikator Logo, Warna, dan Slogan | 59 |
| Tabel 4. 39 Hasil Analisis Deskriptif Citra Perusahaan | 59 |
| Tabel 4. 40 Kategorisasi Hipotetik Citra Perusahaan..... | 60 |
| Tabel 4. 41 Hasil Uji Normalitas..... | 61 |
| Tabel 4. 42 Hasil Uji Linieritas | 62 |
| Tabel 4. 43 Hasil Uji Korelasi Pearson Product Moment | 62 |
| Tabel 4. 44 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana..... | 64 |
| Tabel 4. 45 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 65 |
| Tabel 4. 46 Hasil Uji t | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia | 37 |
|---|----|

