



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
BANK BCA KCP RUKAN ARTHA GADING TAHUN 2021**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

Liana Pratiwi

44217310006

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BEKASI
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Liana Pratiwi
NIM : 44217310006
Bidang Studi : Public Relations

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar hasil karya penyusun sendiri dengan judul “Penerapan Pelayanan Prima *Customer Service* Bank BCA KCP Rukan Artha Gading Tahun 2021” adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Bila terbukti melaksanakan perilaku plagiat, saya bersedia menerima sanksi pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Jakarta, 28 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



(Liana Pratiwi)

Pembimbing

(Martina Shalaty Putri Pane, S.Sos, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM)

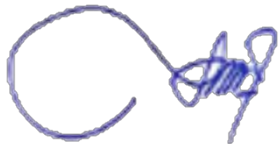
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **“Penerapan Pelayanan Prima *Customer Service*
Bank BCA KCP Rukan Artha Gading
Tahun 2021”**

Nama : Liana Pratiwi
NIM : 44217310006
Bidang Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi

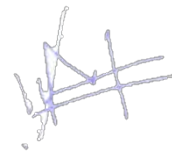
Jakarta, 28 Februari 2022
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Suryaning Hayati, SE, MM)

Pembimbing



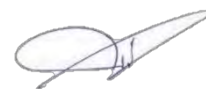
(Martina Shalaty Putri Pane, S.Sos, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkah dan karunia-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima *Customer Service* Bank BCA KCP Rukan Artha Gading Tahun 2021. Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat akademik dalam mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata satu di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menyadari masih penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan dan berkat bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah membantu proses pengerjaan tugas akhir ini kepada :

1. Ibu Martina Shalaty Putri Pane S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan serta berbagai ilmu pengetahuan kepada peneliti
2. Ibu Dra Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Para Dosen dan pegawai Universitas Mercu Buana atas kontribusi yang diberikan selama peneliti menempuh pendidikan

4. Bapak Chandra Sulisthio, Ibu Siti Rachma Mutia dan Ibu Lim Pi Ing yang telah bersedia menjadi informan pada penelitian ini.
5. Keluarga peneliti yang selalu mendukung serta mendoakan kelancaran dalam menyusun penelitian ini
6. Naomi, Armelia, dan Deby yang selalu memberikan semangat kepada peneliti dalam menyusun penelitian ini
7. Berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, yang ikut andil dalam membantu peneliti menyusun penelitian ini

Pada akhirnya, peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, dari segi penulisan maupun penyusunan. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang diberikan pembaca akan sangat bermanfaat untuk penulis. Dan penulis berharap bahwa penelitian ini dapat berguna bagi banyak pihak.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 3 Januari 2022



Liana Pratiwi

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH**

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

Nama : Liana Pratiwi
NIM : 44217310006
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Penerapan Pelayanan Prima *Customer Service*
Bank BCA KCP Rukan Artha Gading Tahun 2021

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

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekklusif 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.

Jakarta, 28 Februari 2022

Yang menyatakan,



(Liana Pratiwi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 ...Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 ...Manfaat Praktis.....	8
1.4.3 ...Manfaat sosial.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	20
2.2.1 Public Relations.....	20
2.2.2 Fungsi Public Relations.....	22
2.2.3 Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	23
2.2.4 Unsur – unsur Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	24
2.2.5 Prinsip Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	26
2.2.6 Tujuan Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	28

2.2.7 Manfaat Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	29
2.2.8 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	30
2.2.9 Dimensi Kualitas Layanan.....	31
2.2.10 Hubungan <i>Public Relations</i> Dengan Pelayanan Prima.....	32
2.2.11 Pengertian <i>Customer Service</i> (CS).....	34
2.2.12 Peran <i>Customer Service</i> Perbankan.....	36
2.2.13 Fungsi <i>Customer Service</i>	36
2.2.14 <i>Customer Service</i> sebagai bagian dari <i>Public Relations</i>	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Metode Penelitian.....	39
3.3 Subjek Penelitian.....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.3 Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
5.2.1 Saran Akademis.....	66
5.2.2 Saran Praktis.....	66
5.2.3 Saran Sosial.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	69

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian terdahulu.....	15
-------------------------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

- 1.1 Grafik Progres *Branch Service Quality* KCU Kelapa Gading3
- 1.2 Gambar Struktur Organisasi Bank BCA KCP Rukan Artha Gadin.....49



DAFTAR LAMPIRAN

Teks Wawancara Narasumber.....	69
Dokumentasi Wawancara Narasumber.....	79
Curriculum Vitae Penulis.....	82
Surat Izin Penelitian.....	83

