



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK CABANG DAAN MOGOT**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

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

Disusun oleh:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Elva Nita Nurlia
44216010085

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2020



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elva Nita Nurlia
Nim : 44216010085
Bidang studi : Public Relations
Alamat : Duri Bangkit RT.002/010 no.8 Kel. Jembatan Besi Kec.
Tambora Jakarta Barat 11320
No. Hp : 089607013486

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir dengan judul :
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASBAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG DAAN MOGOT” 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 sudah saya cantumkan sebagai mana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan 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, 16 Oktober 2020

Elva Nita Nurlia



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASANA
NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK CABANG DAAN MOGOT**

Nama : Elva Nita Nurlia
NIM : 44216010085
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Oktober 2020

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI

Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASANA
NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA
(PERSERO) TBK CABANG DAAN MOGOT**

Nama : Elva Nita Nurlia
NIM : 44216010085
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Oktober 2020

Mengetahui,

Ketua Sidang

(Dr. A. Rahman, M.Si)

(.....)

Penguji Ahli

(Suryaning Hayati, MM, M.Ikom)

(.....)

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)

(.....)



MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

JUDUL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG DAAN MOGOT**

NAMA : Elva Nita Nurlia

NIM : 44216010085

FAKULTAS : Ilmu Komunikasi

BIDANG STUDI : Public Relations

Jakarta, 16 Oktober 2020
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations

Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

Dr. Elly Yuliatwati, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D

Dr. Farid Hamid, M.Si



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Elva Nita Nurlia
44216010085

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT
Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Daan Mogot
Jumlah halaman: 155 Halaman + 11 Lampiran
Bibliografi : 34 Buku + 7 Jurnal + 2 *website*

ABSTRAK

Perbankan sebagai salah satu industri mengalami kemajuan yang signifikan di Indonesia, sehingga terjadi persaingan yang ketat secara nasional bahkan global. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan nasabah. Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah, bank menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan dan keinginan nasabahnya, yaitu *Customer Service*.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi organisasi dimana komunikasi organisasi merupakan suatu proses pengiriman dan penerimaan pesan atau informasi baik secara formal maupun informal yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dalam suatu organisasi atau perusahaan dan meminimalisir munculnya perbedaan atau ketidakmengertian (*miss understanding*) dalam memaknai sebuah informasi.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan paradigma positivise untuk menemukan atau memperoleh informasi tentang hubungan sebab akibat yang biasa dipergunakan untuk memprediksi suatu gejala sosial atau aktivitas manusia. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 78 responden yang merupakan nasabah bank BNI cabang Daan Mogot. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Purposive.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Customer Service.*



Faculty of Communication Sciences

Mercu Buana University

Elva Nita Nurlia

44216010085

Influence of Customer Service Quality on Customer Satisfaction PT Bank Negara Indonesia (Persero) Daan Mogot Branch

Number of pages: 155 Pages + 11 Appendices

Bibliography: 34 Books + 7 Journals + 2 websites

ABSTRACT

Banking as an industry has made significant progress in Indonesia, resulting in intense competition nationally and even globally. Service quality has a positive effect on customer satisfaction. Good service quality has an important meaning for the company's survival because it can create customer satisfaction. In order to increase customer satisfaction, the bank prepares employees who are able to handle the needs and desires of its customers, namely Customer Service.

The theory used in this research is Organizational communication theory in which organizational communication is a process of sending and receiving messages or information both formally and informally which aims to improve performance in an organization or company and minimize the appearance of differences or misunderstandings in interpreting information.

This research is quantitative with using the positivist paradigm to find or obtain information about the causal relationship which is commonly used to predict a social phenomenon or human activity. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to 78 respondents who were customers of the Daan Mogot branch of the BNI bank. The sampling technique in this study was using purposive technique.

Based on the results of the research and data analysis that has been done, it is found that The quality of customer service has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Service*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa , atas segala anugrah dan karunia-Nya , sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Daan Mogot”. Proposal skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi strata 1 (S-1) pada Universitas Mercu Buana.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan arahan, bimbingan serta motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan proposal skripsi ini. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada :

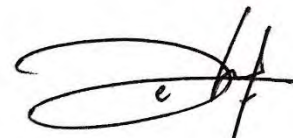
1. Marwan Mahmudi, Drs. M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang karena dukungan dan arahnya peneliti dapat menyusun proposal skripsi ini hingga selesai.
2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations yang selama masa kuliah serta penulisan proposal skripsi ini telah banyak memberikan ilmu-ilmunya kepada peneliti.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi ilmu Komunikasi yang telah memberikan persetujuan dalam penelitian yang akan peneliti lakukan.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan izinnya dalam proses penelitian guna memenuhi tugas akhir ini.
5. Kedua Orang Tua saya Bapak Nur Alimin dan Ibu Bahlia, dan juga Om saya, Om Aspani yang selalu mendoakan ku serta memberikan semangat, motivasi, dan dorongan kepada penulis.
6. Teman seperjuangan Public Relations 2016 yang selalu mendukung penulis

7. Partner pertama kuliah ku Michelle Ayasha Putri, Yovi Endah WP, Nabilah Ramadhanti, Prilia Kusumaningrum yang selalu memberi semangat serta masukan-masukan dalam pengerjaan skripsi penulis, terkhusus putri yang sudah mau membantu mengajarkan dalam hal mengolah data.
8. Sahabat SMA ku (Alma, Monik, Icha, Chikal, Jeffrey, Galih, Nabila, Nadia) yang selalu memberi semangat serta masukan-masukan dalam pengerjaan skripsi penulis, semoga kita selalu diberi kesehatan dan akan selalu menjaga talisilaturahmi.
9. Sahabat SMP ku (Rheska, Nunung, Tria, Dena, Taqwa) yang juga selalu memberikan semangat serta motivasi penulis.
10. Terakhir kepada Abdul ma'arif yang selalu memberikan support dan tidak marah ketika chatnya tidak dibalas disaat saya sedang fokus mengerjakan skripsi ini.

Penulis mengerjakan proposal skripsi ini dari waktu kewatu dan semaksimal mungkin. Harapan penulis semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat berguna, bermanfaat dan memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi, penulis menyatakan proposal skripsi ini sempurna dengan kekurangannya.

Jakarta, 5 September 2020



Elva Nita Nurlia

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kajian Teoritis.....	17
2.2.1 Komunikasi.....	17
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	20
2.2.3 <i>Public Relations</i>	29
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	33
2.2.5 Kepuasan Nasabah.....	45
2.2.6 <i>Customer Service</i>	51
2.3 Kerangka Pemikiran.....	54
2.4 Hipotesis Teori.....	55
BAB III.....	57
METODOLOGI PENELITIAN.....	57
3.1 Paradigma Penelitian.....	57
3.2 Metode Penelitian.....	57

3.3 Populasi dan Sampel	58
3.3.1 Populasi	58
3.3.2 Sampel	59
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	60
3.4 Definisi Konsep dan Oprasionalisasi Konsep	61
3.4.1 Definisi Konsep	61
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data	65
3.5.1 Data Primer	65
3.5.2 Data Skunder	65
3.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	65
3.6 Teknik Analisis Data	68
3.7 Uji Hipotesis	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	72
4.1.2 Sejarah PT Bank Negara Indonesia	72
4.1.3 Logo BNI	74
4.1.4 Visi Misi	75
4.1.5 Budaya Perusahaan	76
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden	77
4.2.2 Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (Variable X)	80
4.2.3 Kepuasan Nasabah (Variabel Y)	95
4.2.4 Analisa Data	99
a. Uji Regresi Linear Sederhana	99
4.3 Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Simpulan	106
5.2 Saran	107
5.2.1 Saran Akademisi	107
5.2.2 Saran Praktisi	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	111

Daftar Gambar

Gambar 1.1 10 Bank terbaik menurut Forbez.....	8
Gambar 4.1 Logo BNI	74



Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran.....	55
Tabel 3.4.2 Tabel Oprasional Konsep.....	63
Tabel 4.2.1 Analisis Frekuensi Responden.....	77
Tabel 4.2.2 Variabel X.....	80
Tabel 4.2.3 Variabel Y.....	95
Tabel 4.27 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	99
Tabel 4.28 Hasil Koefisien Determinasi.....	100
Tabel 4.29 Uji F (ANOVA).....	101

