



**EFEKTIVITAS STRATEGI *PERSONAL SELLING* DALAM
PENCAPAIAN TARGET TRANSAKSI PERBANKAN DAN KEPUASAN
NASABAH (STUDI KASUS) DI PT STANDARD CHARTERED BANK
CABANG MSC JAKARTA SELATAN PERIODE JANUARI 2013-
DESEMBER 2013**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication & Advertising

Disusun oleh :

SITI FITRIA HASANAH

44309010072

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MARKETING
COMMUNICATION & ADVERTISING

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Siti Fitria Hasanah
Nim : 44309010072
Jurusan : Marketing Communication and Advertising
Judul Skripsi : Efektivitas Strategi *Personal Selling* dalam Pencapaian
Target Transaksi Perbankan dan Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus) di PT Standard Chartered Bank Cabang
MSC Jakarta Selatan Periode Januari 2013-Desember
2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta 24 Februari 2015

Mengetahui,
Pembimbing

(Ir. Eddy S. Tumenggung MM)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MARKETING
COMMUNICATION & ADVERTISING

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Siti Fitria Hasanah
Nim : 44309010072
Jurusan : Marketing Communication and Advertising
Judul Skripsi : Efektifitas Strategi *Personal Selling* dalam Pencapaian
Target Transaksi Perbankan dan Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus) di PT Standard Chartered Bank Cabang Msc
Jakarta Selatan Periode Januari 2013-Desember 2013

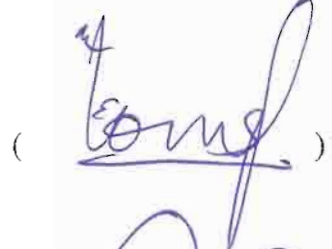
Jakarta 24 Februari 2015

Ketua Sidang,
(Dr. Akhmad Mulyana, M.Si.)

Penguji Ahli,
(Drs. Morissan SH, MA)

Pembimbing,
(Ir. Eddy S. Tumenggung MM)

()

()

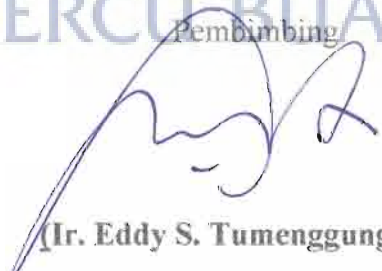
()

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Siti Fitria Hasanah
Nim : 44309010072
Jurusan : Marketing Communication and Advertising
Judul Skripsi : Efektivitas Strategi *Personal Selling* Dalam Pencapaian
Target Transaksi Perbankan Dan Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus) Di PT Standard Chartered Bank Cabang
Msc Jakarta Selatan Periode Januari 2013-Desember 2013

Jakarta 24 Februari 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disetujui dan Diterima oleh:
Pembimbing



(Ir. Eddy S. Tumenggung MM)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Kepua Bidang Studi



(Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Personal Selling* Dalam Pencapaian Target Transaksi Perbankan dan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus) Di PT Standard Chartered Bank Cabang Msc Jakarta Selatan Periode Januari 2013-Desember 2013. Penelitian skripsi ini sebagai bagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Universitas Mercu Buana.

Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, juga kepada segenap keluarga, para sahabat, serta umat Beliau di akhir zaman ini.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Ir. Eddy S. Tumenggung MM. Selaku dosen pembimbing di Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan bimbingan, nasehat, arahan, motivasi kepada penulis serta meluangkan waktunya untuk mengoreksi sampai skripsi ini selesai dengan baik.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M,Si. Selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M,Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Ibu Dra. Yoyoh Hereyah, M,Si. Selaku ketua bidang studi Marcomm and Advertising Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Khususnya program studi Marketing Communication and Advertising.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak lepas dari kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat terbuka bagi kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Jakarta, 24 Februari 2015



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR KELULUSAN SIDANG AKHIR	ii
LEMBAR KELULUSAN SIDANG AKHIR	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Komunikasi Pemasaran	8
2.2. Bauran Promosi	13
2.3. <i>Personal Selling</i>	18
2.4. Strategi <i>Personal Selling</i>	19
2.5. Proses Pelaksanaan dan Tugas	22
2.6. Kelebihan dan Kekurangan <i>Personal Selling</i>	25
2.7. Jenis-jenis <i>Personal Selling</i>	26
2.8. Tinjauan Tentang Pelayanan Prima	27
2.10. Tinjauan Tentang Kepuasan Nasabah	30
2.10.1 Pengertian Kepuasan	30
2.10.2. Pengertian Nasabah	32
2.10.3. Pengertian Kepuasan Nasabah	32
2.11. Tinjauan Mengenai Perbankan	35

2.11.1. Pengertian Bank	35
2.11.2. Jenis-jenis Bank	36
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	39
3.1. Tipe Penelitian.....	39
3.2. Metode Penelitian	40
3.3. Narasumber.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	43
3.5. Definisi Konsep	45
3.6. Fokus Penelitian	47
3.7. Teknik Analisis Data	47
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	50
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3. Strategi <i>Personal Selling</i>	59
4.1.4. Target Kinerja Tenaga <i>Personal Selling</i> dan Realisasi	66
4.1.5. Aktivitas Tenaga Penjual dalam Menerapkan Strategi <i>Personal Selling</i>	69
4.1.6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi <i>Personal Selling</i>	72
4.2. Pembahasan	77
4.2.1. Manajemen Tenaga <i>Personal Selling</i>	78
4.2.2. Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah.....	83
4.2.3. Kinerja Tenaga <i>Personal Selling</i> Standard Chartered.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1. Kesimpulan	88
5.2. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target Dan Realisasi Transaksi <i>Personal Loan</i> 2013	69
Tabel 2. Ringkasan Kinerja Dari 30 Tenaga Penjual (<i>Sampling</i>)	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bagan Alur Proses Komunikasi.....	10
Gambar 2 Langkah Besar Dalam Managemen Tenaga Penjual	20
Gambar 3 Logo Standard Chartered Bank	54
Gambar 4 Annual Report.....	56
Gambar 5 Struktur Organisasi	57
Gambar 6 Training <i>Refresh Product</i> Standard Chartered	64
Gambar 7 Reward Keluar Negeri Excellent Club	65
Gambar 8 Reward Prestasi <i>Good Job</i>	66
Gambar 9 Kegiatan Sales Officer Standard Chartered	71
Gambar 10 Pelayanan SDM terhadap nasabah.....	76
Gambar 11 Nasabah Standard Chartered.....	77
Gambar 12 Produk <i>Personal Loan</i> Standard Chartered	78