



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN *CUSTOMER ENGAGEMENT***

(Bank Central Asia Tbk. Cabang KCU Taman Dutamas Jakarta Barat)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

Nama : Debby Cheppy

44409010033

Program Studi : *Visual & Art Communication*

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

Jakarta

2015



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Debby Cheppy
NIM : 44409010033
Bidang Studi : *Visual and Art Communication*
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan
Customer Engagement
(Bank Central Asia Tbk. Cabang KCU Taman Dutamas
Jakarta barat)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, April 2015

Menyetujui,

Pembimbing I

(Drs. Dadan Iskandar, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Debby Cheppy
NIM : 44409010033
Bidang Studi : *Visual and Art Communication*
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan
Customer Engagement

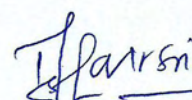
(Bank Central Asia Tbk. Cabang KCU Taman Dutamas
Jakarta barat)

Jakarta, April 2015

1. Ketua Sidang
A. Rahman H.I, M.Si
2. Penguji Ahli
Feni Fasta, M.Si
3. Pembimbing I
Dadan Iskandar, M.Si


(.....)


(.....)


(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Debby Cheppy
Nim : 44409010033
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Visual and Art Communication*
Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan
Customer Engagement
(Bank Central Asia Tbk. Cabang KCU Taman Dutamas
Jakarta barat)

Jakarta, April 2015

UNIVERSITAS

Disetujui dan Diterima Oleh,

MERCU BUANA

Pembimbing I

(Drs. Dadan Iskandar, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi

Visual & Art Communication

(Drs. Dadan Iskandar, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan inayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) program studi Visual and Art Communication, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana, Jakarta. Shalawat dan salam pula selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta seluruh *Ahlul Bait, para Sahabat, Tabi'in, Tabi'ut dan para Ulama*, yang telah memperjuangkan kehidupan umatnya dari dunia kegelapan menuju dunia yang terang-benderang ini.

Perjuangan dan kesabaran penulis tidak terlepas dari dorongan dan motivasi orang-orang terdekat. Terima kasih yang tidak terkira kepada orang tua dan keluarga atas pengorbanannya selama ini yang tidak akan pernah penulis lupakan, sampai pada akhirnya penulis dapat menyusun laporan skripsi ini dengan judul “ **Komunikasi Interpersonal Pimpinan dalam Meningkatkan *Customer Engagement*** ” (**BCA Kcu Taman DutaMas Jakarta Barat**).

Penulis menyadari betul materi skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, di dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit hambatan yang penulis hadapi. Namun penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan materi ini tidak lain berkat dorongan orang tua, kekasih, bimbingan dosen pembimbing serta bantuan rekan-rekan viacom sehingga kendala-kendala yang penulis hadapi dapat teratasi.

Oleh karna itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tiada terhingga dari hati yang terdalam kepada semua pihak yang telah membantu, kepada :

1. Bapak Drs. Dadan Iskandar, M.Si selaku pembimbing yang telah bersedia menyisihkan sebagian waktunya dengan sabar memberikan bimbingan, saran dan kritiknya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku ketua program studi jurusan Visual and Art Communication. Terima kasih telah memberikan ilmu, pengetahuan dan arahan kepada penulis yang berguna untuk masa depan penulis kelak.
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fikom Universitas Mercu Buana. Terima kasih telah memimpin Fakultas Ilmu Komunikasi menjadi lebih baik sampai dengan saat ini.
4. Bapak A. Rahman H.I, M.Si selaku wakil Dekan Fikom Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga bagi penulis kedepannya.
6. Seluruh Staff Tata Usaha FIKOM yang telah melayani dalam urusan akademik serta administrasi perkuliahan.
7. Secara khusus penulis ingin sampaikan terima kasih yang paling besar yang terdalam kepada Alm. Ibunda Tercinta dan ayah atas do'a dan

perjuangannya secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

8. Dwi Ayu Airin kekasih yang selama ini dengan sabar dan membantu untuk menyelesaikan skripsi bagi penulis.
9. Keluarga yang tercinta kakak Jully Lhudiana dan adik Chaesa Bani Adam serta Dellaz Silva Rizi yang sudah support.
10. Kawan-kawan Alumni SD 08 Pagi Agus Fahrizal, Aditya Murod, Susetyo Ramadani, Aldi, Ade hidayat, Ikhsan Ramdhan.
11. Teman-teman rumah Sandra, Fajri Firmansyah, Rafly Afandi, Fatimeh, Diah Setya, Sarah Oktavi, M. Rivani, Ryan, Khairul, Saiful Ramadhan, Mardoni, Mulyadi Rachman, bang kumay dll.
12. Teman-teman keluarga besar Halus bapak H. Lulung AL, SH, bapak H. Riano SH, H. Tirta, bang Anas Ma'ruf, bang Crisdianto, bang Ragil, Bang Cepy, Daku, Om Irul, bang Iyus, bang Yosef, bang Nana, bang Eko, bang Dani Ilung, bang Dzuriat, bang hafiz, bang Mas'ud dll.
13. Keluarga Besar DPP PPP Selvy Sungkar, Ricky, bpk. Jojo, bpk. Ade, bpk. Udin, ibu Ita, Ibu Fernita, Ibu Ai, Ibu Hj. Nuraini, bpk. Darto, bpk. Ibnu.
14. Teman-teman komvis 09', khususnya Fathan Al Fitris, Deden Sholehudin, Ricky Darmanto, Adi Rianto, Intan Permatasari, Noenk, Lia, Dini, Ebbe, Yazid Bustomi, Wahyudi, Ismed, Loddy, Juniar, Fajri dll.

15. Kawan Komvis angkatan '05, '07, '08, '10, '11 yang telah menemani berbincang-bincang di kantin.
16. Teman-teman AMK (Angkatan Muda Ka'bah) Ifan, Bari, Hasan, Solihin, Rohadi, Rizal, Armand, Solihin, Saeroni, Saepudin, Maulana, Popaye dll.

Pada akhirnya, hanya kepada allah SWT semua urusan diserahkan, dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya penulis dan pembaca secara umum. Akhir kata, penulis ucapkan *wabillahi taufik wal hidayah wasallamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh*.

Jakarta, April 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Debby Cheppy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
----------------------------------	---

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	ii
---	----

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
---	-----

KATA PENGANTAR	iv
----------------------	----

DAFTAR ISI	viii
------------------	------

DAFTAR TABEL	xi
--------------------	----

DAFTAR GAMBAR	xii
---------------------	-----

ABSTRAKSI	xiii
-----------------	------

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Akademik.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5.3 Manfaat Sosial	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tujuan Literatur	10
2.1.1 Komunikasi	10
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi.....	10
2.1.1.2 Fungsi Komunikasi	11
2.1.1.3 Tujuan Komunikasi	12
2.1.2 Komunikasi Organisasi	13
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	13
2.1.2.2 Pengolongan Komunikasi dalam Organisasi.....	14
2.1.2.3 Pengertian Iklim Komunikasi Organisasi	15
2.1.2.4 Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi	17
2.1.2.5 Hambatan dalam Komunikasi Organisasi dan solusi	19
2.1.3 Komunikasi Interpersonal	20
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	20
2.1.3.2 Proses Komunikasi Interpersonal	21
2.1.3.3 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	23
2.1.4 Kepemimpinan	27

2.1.4.1	Pengertian Kepemimpinan	27
2.1.4.2	Sifat Kepemimpinan	29
2.1.4.3	Fungsi Kepemimpinan	30
2.1.5	PT. Bank Central Asia	33
2.1.5.1	Program Pelayanan	35
2.1.6	<i>Customer Engagement</i>	36
2.2	Kerangka Pemikiran	44
2.3	Penelitian Terdahulu	45

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	46
3.2	Metode Penelitian.....	47
3.3	Populasi dan Sampel.....	48
3.4	Definisi Konsep dan Operasional Konsep	52
3.5	Validitas dan Realibilitas	54
3.6	Teknik Pengumpulan Data	57
3.7	Teknik Analisis Data	58
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif	58
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	58
3.7.2.1	Uji Normalitas	58
3.7.2.2	Uji Multikolonieritas	60
3.7.2.3	Uji Heteroskedastisitas.	61
3.7.3	Pengujian	62
3.7.3.1	Koefisien Determinasi (R^2)	62
3.7.3.2	Uji Simultan (Uji F)	63
3.7.3.3	Uji Partial (Uji t)	63

BAB IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1	Tentang BCA	65
4.1.2	BCA KCU Taman Duta Mas	67
4.1.3	<i>Customer Engagement</i>	67
4.1.4	Komunikasi Interpersonal Pimpinan	70
4.2	Hasil Penelitian	70
4.2.1	Analisis Data	74
4.2.1.1	Statistik Deskriptif	74
4.2.2	Uji Kualitas Data	75
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	78
4.2.4	Uji Hipotesis.....	83
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	87

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
KUESIONER	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 4-1	Distribusi Kuesioner dan tingkat Pengembalian Kuesioner	70
Tabel 4-2	Karateristik Koresponden Berdasarkan jenis Kelamin	71
Tabel 4-3	Karateristik Koresponden Berdasarkan jenis Usia	71
Tabel 4-4	Karateristik Koresponden Berdasarkan jenis Pendidikan	72
Tabel 4-5	Karateristik Koresponden Berdasarkan lama menjadi Nasabah	73
Tabel 4-6	Karateristik Koresponden Berdasarkan Pekerjaan	73
Tabel 4-7	Deskriptif Statistik	74
Tabel 4-8	Hasil Uji Validitas Komunikasi Interpersonal Pimpinan	75
Tabel 4-9	Hasil Uji Validitas <i>Customer Engagement</i>	76
Tabel 4-10	Hasil Uji Realibilitas	78
Tabel 4-11	Uji Komlmograv Smirnov	81
Tabel 4-12	Hasil Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4-13	Hasil Uji Koefisien Dekterminasi	84
Tabel 4-14	Uji Simultan (F Test)	85
Tabel 4-15	Hasil Uji t	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2-1 Dimensi Customer Engagement	43
Gambar 2-2 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 3-1 Kerangka Pemikiran	52
Gambar 4-1 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot	79
Gambar 4-2 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik Histogram.....	80
Gambar 4-3 Grafik Scatterplot	83



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A : Kuesioner Penelitian
- Lampiran B : Lembar Permohonan ijin penelitian
- Lampiran C : Lembar persetujuan Penelitian
- Lampiran D : Lembar Kegiatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran E : Lembar Hasil Perbaikan Sidang Skripsi “Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana”

