



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAAN NASABAH BANK BCA
CABANG GAJAH MADA**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

Nelsa Naufal

44212110118

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH
BANK BCA CABANG GAJAH MADA

Nama : Nelsa Naufal


NIM : 44212110118

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 7 September 2017

Mengetahui,
Pembimbing



(Ervan Ismail, S.Sos., M.Si .)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH
BANK BCA CABANG GAJAH MADA

Nama : Nelsa Naufal

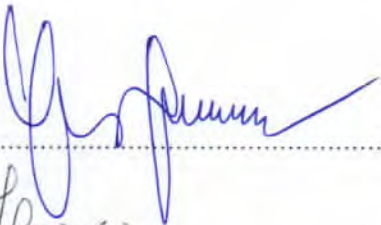
NIM : 44212110118

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

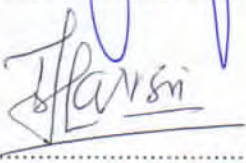
Jakarta, 18 September 2017

Ketua Sidang
Dr. Elly Yuliyawati, M.Si.



(.....)

Penguji Ahli
Dadan Iskandar, M.Si.



(.....)

Pembimbing
Ervan Isma, M.Si.



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE TERHADAP KEPUASAAN NASABAH
BANK BCA CABANG GAJAH MADA

Nama : Nelsa Naufal

NIM : 44212110118

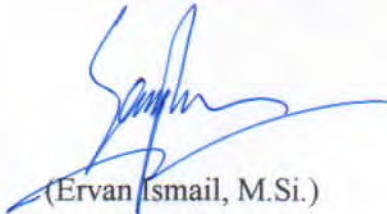
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 18 September 2017

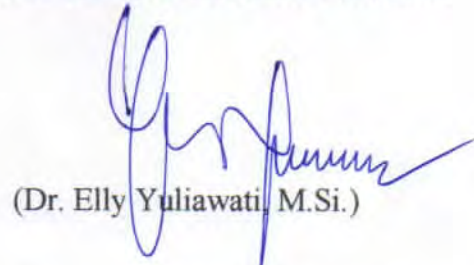
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



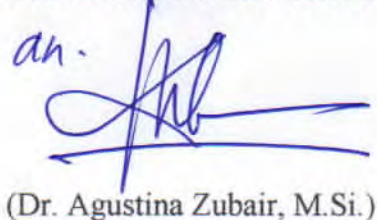
(Ervan Ismail, M.Si.)

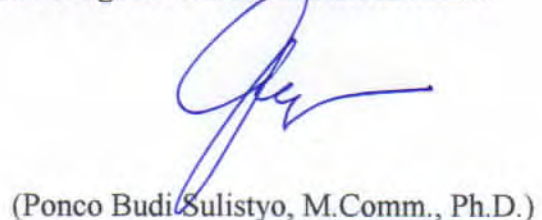
Ketua Bidang Studi *Public Relations*



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

an. 
(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)



(Ponco Budi Sulisty, M.Comm., Ph.D.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis junjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Proposal Magang yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah BANK BCA Cabang Gajah Mada.

Sesuai dengan waktu yang ditentukan. Penulisan proposal ini dilakukan dalam rangka pemenuhan salah satu syarat kelulusan dalam tugas akhir (Skripsi) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan dan saran berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Universitas Mercubuana sebagai kampus tercinta penulis
2. Ibu. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*
3. Dr. Agustina Zubair, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Ponco Budi Sulistyono, M.Comm., Ph.D. selaku Ketua Bidang Studi Ilmu Komunikasi
5. Bpk. Dadan Iskandar, M.Si selaku Penguji Ahli
6. Bpk. Ervan Ismail, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing
7. Bpk. Herman selaku Kepala Cabang KCU Gajah Mada atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian di KCU Gajah Mada.
8. Bpk. Eddy Satrio selaku Kepala Pendukung Operasi atas dukungan dan bimbingannya kepada penulis.
9. Ibu Marlina Ritonga selaku Kepala Layanan atas bimbingannya dan saran yang diberikan kepada penulis.
10. Bpk. Hadi Tjahjadi selaku Kabid Operasional atas dukungannya kepada penulis.

11. Ibu Ani Tovani selaku Kabag BO-CIS yang telah banyak memberi bimbingan serta pembelajaran kepada penulis selama menjalani magang.
12. Ibu Sulistiawati selaku Kabag CSO yang telah berikan bimbingan serta motivasi kerja.
13. Rekan-rekan BO-CIS yaitu Bu Davina, Bu Amoy, Ci Janne dan juga mas Adi, terimakasih atas dukungannya.
14. Kepada rekan-rekan CSO yaitu Ane, Rendy, Ivan, Dea, Naufal, Dan Sondang yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian saya masa di BCA Gajah Mada. Saya ucapkan terima kasih karena telah memberikan arahan dalam pembuatan skripsi penelitian ini.
15. Semua karyawan dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian laporan karya tulis ini.
16. Kedua Orang Tua tercinta Ibu Napsiah dan Bapak Matsani yang memberikan penulis semangat untuk selalu belajar ,berkerja dan meraih semua impian penulis.
17. Handoko sebagai suami Tercinta yang telah memberikan dukungan, perhatian, kasih sayang yang luar biasa terhadap penulis (Semoga Tuhan selalu menyertai untuk kita semua).
18. Kepada rekan rekan universitas mercubuana yaitu Maurina Arlia, Dewi rosita Oktaviani, Dan Winny Yuliana, yang telah memberikan support dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat memberikan inspirasi bagi mahasiswa yang ingin melakukan penelitian serupa.

Jakarta, 18 September 2017

Nelsa Naufal

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSIii	
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSIiii	
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Manfaat Akademis.....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	13
2.1.1. Komunikasi Organisasi.....	17
2.2. <i>Public Relations</i>	23
2.3. <i>Customer Service</i>	30
2.4. Kualitas Pelayanan	33
2.5. Kepuasan Nasabah.....	36
2.6. Kerangka Pemikiran	42
2.7. Hipotesis.....	43
2.8. Studi Empiris.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian.....	47
3.2. Metode Penelitian.....	48
3.3. Populasi Dan Sampel.....	49
3.3.1. Populas	49
3.3.2. Sampel.....	50

3.4.	Definisi Dan Operasional konsep	52
3.4.1.	Definisi konsep	52
3.4.2.	Operasional konsep	56
3.5.	Uji Validitas Dan Reabilitas	57
3.5.1.	Uji Validitas	57
3.5.2.	Uji Reabilitas	59
3.6.	Teknik Pengumpulan data	60
3.7.	Teknik Analisis Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.1.1.	Sejarah Singkat PT BANK BCA	65
4.1.2.	Visi Misi PT BANK BCA	67
4.1.3.	Tata Nilai PT BANK BCA	67
4.1.4.	Solusi, Produk dan Layanan PT BANK BCA	68
4.1.5.	Komitmen PT BANK BCA	70
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian	71
4.2.1.	Identitas Responden	72
4.2.2.	Kualitas Pelayanan Customer Service	75
4.2.3.	Kepuasan Nasabah PT BANK BCA	87
4.3.	Uji Hipotesis	92
4.4.	Pembahasan	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	110
5.2.	Saran	111
5.2.1.	Praktis	111
5.2.2.	Akademis	113

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP