



**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE*
OFFICER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK
CENTRAL ASIA Tbk CABANG
GRAHA INTI FAUZI
JAKARTA**

SKRIPSI

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh:

**ElvinaHutagaol
44213110220**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2015**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Graha Inti Fauzi Jakarta**

Nama : Elvina Hutagaol

NIM : 44213110220

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Agustus 2015

Mengetahui,
Dosen Pembimbing

(Dr. Elly Yuliawati M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Graha Inti Fauzi Jakarta**

Nama : Elvina Hutagaol

NIM : 44213110220

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Agustus 2015

Pembimbing


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations


(Dr. Agustina Zubair, M.Si.)


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Officer Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk Cabang Graha Inti Fauzi Jakarta**

Nama : Elvina Hutagaol

NIM : 44213110220

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

UNIVERSITAS Jakarta, 02 Agustus 2015
MERCU BUANA

Ketua Sidang,
Novi Erlita, M.A.

(.....)

Penguji Ahli,
Marwan Mahmudi M.Si

(.....)

Ketua Sidang,
Dr. Elly Yulawati M.Si

(.....)



**SURAT PERNYATAAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elvina Hutagaol
NIM : 44213110220
Bidang Studi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE OFFICER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK CABANG GRAHA INTI FAUZI JAKARTA

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 telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan 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, 02 Agustus 2015

yang
METERAI
TEMPEL
2EE93ADF338673561

MERCU BUANA
6000
ENAM RIBU RUPIAH
(Elvina Hutagaol)

Pembimbing I

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Pembimbing II

Ketua Bidang Studi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Terima kasih, puji dan syukur peneliti sampaikan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan karunia-Nya kepada kita semuanya. Sampai saat ini peneliti masih diberikan kesempatan untuk mencari ilmu sebagai bekal kehidupan kelak, dan juga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service Officer* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank central Asia Cabang Graha Inti fauzi”. Dimana skripsi ini adalah salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana starata 1 dalam bidang studi *Public Relations*, fakultas Ilmu Komunikasi. Pemilihan topik penelitian didasarkan atas keingintahuan peneliti yang sangat besar terhadap pengaruh komunikasi interpersonal dan kepuasan nasabah yang ada di perusahaan perbankan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan kajian komunikasi khususnya bidang studi *Public Relations*.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak baik secara moril maupun materil skripsi ini tidak akan selesai dengan baik, maka peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah memberi kontribusi secara langsung maupun tidak langsung, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Yaitu kepada:

1. Dr Elly Yuliawati, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi dan selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana yang telah banyak

meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran juga semangat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tuaku, Bapak Charles Hutagaol dan Nurhayati Napitupulu yang selalu memberikan dorongan, semangat dan selalu mengingatkan untuk menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
4. Terima kasih kepada kakak kandungku Sontha Vitra Tarida Hutagaol dan kedua adik-adikku Frans Hatoguan Hutagaol dan Andykha Ady Hutagaol untuk semua kasih sayang dan perhatiannya, terutama untuk dukungan dan kalimat-kalimat motivasinya.
5. Teman terbaik penulis yaitu DWS yang selalu memberi semangat dan bantuannya secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Kepala cabang BCA Graha Inti Fauzi Ibu Lilik Rahaju Sukotjo yang telah memberikan izin kepada penulis untuk bisa melakukan penelitian di PT Bank Central Asia Tbk cabang graham Inti Fauzi.
7. Staf-staf BCA Graha Inti Fauzi yang banyak membantu khususnya Ibu Elly Martiyanti selaku Kepala Bagian CSO, Ibu Dorra Bachtiar selaku Kepala layanan Operasional, Mba Elxy Arizona selaku Senior CSO, Dewi Amalia dan Ananda Ramadhan, Trya Gustriany, Banowati Dwi, selaku sahabat-sahabat peneliti yang

banyak sekali membantu, juga semua staff BCA Graha Inti Fauzi yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu terimakasih untuk semangat dan senyum kalian.

8. Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama menyelesaikan skripsi ini, kita pasti sukses semua, terkhusus untuk Zaitun Kurniawati yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan bab akhir ini.

Segenap daya telah peneliti usahakan, demi penyusunan skripsi ini namun peneliti sadar akan kurang sempurnanya dan masih banyak kelemahan-kelemahan yang disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti.

Meski demikian peneliti mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan serta pengkajian permasalahan yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 25 Juli 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Elvina Hutagaol
(Peneliti)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| COVER | i |
| ABSTRAK | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.2.1. Identifikasi Masalah..... | 6 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1. Kegunaan Akademis..... | 6 |
| 1.4.2. Kegunaan Praktis..... | 8 |
| | |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Pengertian Komunikasi..... | 9 |
| 2.2. Komunikasi Organisasi..... | 9 |
| 2.2.1. Dimensi-dimensi Komunikasi..... | 12 |
| 2.3. Komunikasi Interpersonal..... | 13 |
| 2.3.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal..... | 13 |
| 2.3.2. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal..... | 15 |
| 2.3.3. Tujuan Komunikasi Interpersonal..... | 16 |
| 2.3.4. Teori-teori Hubungan Interpersonal..... | 17 |
| 2.3.5. Lima Sikap Positif yang Mendukung Komunikasi InterPersonal | 19 |
| 2.4. <i>Public Relations</i> | 21 |
| 2.4.1. Pengertian <i>Pubic Relations</i> | 21 |
| 2.4.2. Fungsi <i>Public Relations</i> | 22 |
| 2.4.3. Peran <i>Public Relations</i> | 24 |
| 2.5. <i>Customer Service Officer</i> | 25 |
| 2.6. Kepuasan Nasabah..... | 29 |
| 2.7. Kerangka pemikiran..... | 30 |
| 2.8. Hipotesis Teori..... | 34 |

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1. Tipe Penelitian..... | 35 |
| 3.2. Metode Penelitian..... | 36 |
| 3.3. Populasi dan Sampel..... | 37 |
| 3.3.1. Populasi..... | 37 |
| 3.3.2. Sampel..... | 38 |
| 3.3.3. Tehnik Penarikan Sampel..... | 38 |
| 3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep..... | 38 |
| 3.4.1. Definisi Konsep..... | 38 |
| 3.4.2. Operasionalisasi Konsep..... | 44 |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data..... | 45 |
| 3.5.1. Data Primer..... | 46 |
| 3.5.2. Data Skunder..... | 47 |
| 3.6. Validitas dan Reliabilitas..... | 48 |
| 3.6.1. Validitas..... | 49 |
| 3.6.2. Reliabilitas..... | 50 |
| 3.7. Teknik Analisis Data..... | 52 |

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian..... | 53 |
| 4.1.1. Sejarah Tempat Penelitian..... | 51 |
| 4.1.2. Visi, Misi, Tata Nilai Bank Central Asia..... | 52 |
| 4.1.3. Struktur Organisasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai..... | 48 |
| 4.2. Hasil Penelitian..... | 57 |
| 4.2.1. Karakteristik Responden..... | 57 |
| 4.2.1.1. Jenis Kelamin Responden..... | 58 |
| 4.2.1.2. Usia Responden..... | 58 |
| 4.2.1.3. Pekerjaan Responden..... | 59 |
| 4.2.1.4. Tingkat Pendidikan Responden..... | 60 |
| 4.2.1.5. Pendapatan Per Tahun Responden..... | 61 |
| 4.2.1.6. Lama Menjadi nasabah Responden..... | 62 |
| 4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 62 |
| 4.2.2.1. Uji Validitas..... | 62 |
| 4.2.2.2. Uji Reliabilitas..... | 64 |
| 4.2.3. Komunikasi Interpersonal..... | 65 |
| 4.2.3.1. Keterbukaan..... | 66 |
| 4.2.3.2. Empati..... | 71 |
| 4.2.3.3. Sikap Mendukung..... | 74 |
| 4.2.3.4. Sikap Positif..... | 78 |
| 4.2.3.5. Kesetaraan..... | 83 |

| | |
|--|-----|
| 4.2.4. Rekapitulasi data komunikasi interpersonal (Variabel X)... | 87 |
| 4.2.5. Kepuasan Nasabah..... | 89 |
| 4.2.6. Rekapitulasi data kepuasan nasabah (Variabel Y)..... | 100 |
| 4.2.7. Hasil Analisis Regresi..... | 112 |
| 4.2.8. Hasil Uji Hipotesis..... | 114 |
| 4.3 Pembahasan..... | 114 |

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|--------------------|-----|
| 5.1. Simpulan..... | 115 |
| 5.2. Saran..... | 117 |

| | |
|----------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 118 |
|----------------------------|------------|



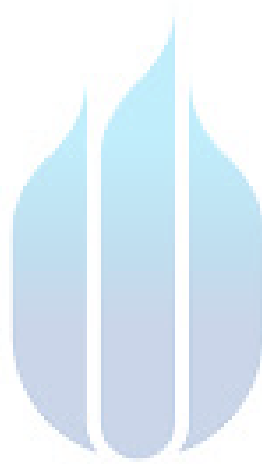
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 3.1. Kriteria Nasabah Bank Central Asia Tbk cabang Graha Inti Fauzi Jakarta per Desember 2014..... | 35 |
| Tabel 3.2. Pembagian Sampel Pada Setiap Kriteria Nasabah BCA Graha Inti Fauzi Jakarta..... | 38 |
| Tabel 3.3. Indikator kuesioner..... | 43 |
| Tabel 3.4. Kriteria Indeks Reliabilitas..... | 48 |
| Tabel 4.1. Jenis kelamin Responden..... | 58 |
| Tabel 4.2. Usia Responden..... | 58 |
| Tabel 4.3. Pekerjaan Responden..... | 59 |
| Tabel 4.4. Tingkat Pendidikan Responden..... | 60 |
| Tabel 4.5. Pendapatan Per Tahun Responden..... | 61 |
| Tabel 4.6. Lama Menjadi Nasabah BCA Responden..... | 62 |
| Tabel 4.7. Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (Variabel X)..... | 63 |
| Tabel 4.8. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Variabel Y)..... | 64 |
| Tabel 4.9. Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal (Variabel X)..... | 65 |
| Tabel 4.10. Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Variabel Y)..... | 65 |
| Tabel 4.11. CSO memberikan informasi produk BCA dengan jelas..... | 66 |
| Tabel 4.12. CSO membuka pikiran dan menyimak permasalahan nasabah..... | 67 |
| Tabel 4.13. CSO menggali kebutuhan nasabah..... | 67 |
| Tabel 4.14. CSO memberikan pelayanan yang tepat yang dibutuhkan nasabah..... | 68 |
| Tabel 4.15. CSO mengutamakan kebutuhan nasabah..... | 69 |
| Tabel 4.16. CSO memberikan informasi <i>call center</i> dengan jelas..... | 70 |
| Tabel 4.17. CSO menyampaikan permohonan maaf atas ketidak nyamanan yang dialami nasabah secara tulus..... | 71 |
| Tabel 4.18. Memahami apa yang menjadi masalah nasabah..... | 72 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel 4.19. | CSO memberikan jawaban yang pasti atas keluhan nasabah..... | 72 |
| Tabel 4.20. | CSO tepat waktu dalam menyelesaikan keluhan nasabah..... | 73 |
| Tabel 4.21. | CSO menyambut dengan ramah dan hangat nasabah yang datang ke Bank..... | 74 |
| Tabel 4.22. | CSO berpenampilan menari, rapih dan sederhana..... | 75 |
| Tabel 4.23. | CSO bersikap komunikatif, jujur dan teliti..... | 75 |
| Tabel 4.24. | CSO bersikap antusias dan sigap dalam melayani nasabah..... | 76 |
| Tabel 4.25. | CSO menyelesaikan tugas tepat waktu..... | 77 |
| Tabel 4.26. | CSO melakukan transaksi dengan cepat dan tepat..... | 78 |
| Tabel 4.27. | CSO memanggil nama nasabah minimal tiga kali selama bertransaksi | 79 |
| Tabel 4.28. | CSO mendengarkan apa yang nasabah utarakan..... | 80 |
| Tabel 4.29. | CSO selalu memberikan alternative solusi yang baik untuk nasabah.. | 81 |
| Tabel 4.30. | CSO selalu meminta izin kepada nasabah apabila ingin beranjak dari meja kerja..... | 82 |
| Tabel 4.31. | CSO memanggil nasabah sesuai dengan nomor antrin..... | 83 |
| Tabel 4.32. | CSO melayani nasabah dengan tidak membeda-bedakan nasabah... | 84 |
| Tabel 4.33. | CSO selalu memberikan penjelasan sesuai dengan criteria-kriteria nasabah..... | 85 |
| Tabel 4.34. | CSO selalu melayani dengan penuh tanggung jawab..... | 86 |
| Tabel 4.35. | CSO selalu mengarahkan setiap nasabah sesuai dengan transaksi yang dibutuhkan..... | 87 |
| Tabel 4.36. | Rekapitulasi data variabel komunikasi interpersonal (Variabel X)..... | 88 |
| Tabel 4.37. | Nasabah puas akan informasi yang disampaikan oleh CSO..... | 89 |
| Tabel 4.38. | Nasabah puas akan pelayanan yang tepat oleh CSO..... | 90 |
| Tabel 4.39. | Nasabah puas akan CSO yang tanggap dalam pelayanan..... | 91 |
| Tabel 4.40. | Nasabah puas akan rasa empati yang tulus dari CSO..... | 92 |
| Tabel 4.41. | Nasabah puas akan ketepatan dan kecepatan dalam peayanan yang dilakukan CSO..... | 93 |
| Tabel 4.42. | Nasabah puas akan sambutan yang ramah dan hangat yang dilakukan CSO..... | 94 |
| Tabel 4.43. | Nasabah puas akan penampilan CSO yang menarik, rapih dan sederhana..... | 95 |

| | |
|--|-----|
| Tabel 4.44. Nasabah puas akan solusi yang sesuai dengan keperluan nasabah... | 96 |
| Tabel 4.45. Nasabah merasa dihargai kebutuhannya oleh CSO..... | 97 |
| Tabel 4.46. Nasabah puas akan spontanitas dan antusias CSO..... | 98 |
| Tabel 4.47. Nasabah puas akan perlakuan CSO yang tidak membedakan nasabah..... | 99 |
| Tabel 4.48. Rekapitulasi data kepuasan nasabah (Variabel Y)..... | 100 |
| Tabel 4.49. Coefficients..... | 101 |
| Tabel 4.50. Model summary..... | 102 |
| Tabel 4.51. Coefficients hasil uji hipotesis..... | 103 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| 4.1. Struktur organisasi PT BCA Tbk KCP Graha Inti Fauzi Jakarta..... | 55 |

