



**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN KUALITAS
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN NASABAH DI BANK BJB CABANG GAJAH MADA
JAKARTA PUSAT PERIODE APRIL - JUNI 2015**

SKRIPSI

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

Disusun oleh :

**MESSALIA SUSANTI
44213110149**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2015**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Messalia Susanti
NIM : 44213110149
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kualitas
Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan
Nasabah di Bank Bjb Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat
Periode April - Juni 2015

Jakarta, Juli 2015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing

Dra. Ida Anggraeni Ananda, M.Si.



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Messalia Susanti
 NIM : 44213110149
 Bidang Studi : Public Relations
 Judul : Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kualitas
 Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan
 Nasabah di Bank Bjb Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat
 Periode April - Juni 2015

Jakarta, Juli 2015

Disetujui dan diketahui oleh :

1. Ketua Sidang
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si

(.....)

2. Penguji Ahli
Dewi Sad Tanti, S.Sos, M.Si

(.....)

3. Pembimbing
Dra. Ida Anggraeni Ananda, M.Si

(.....)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Messalia Susanti
NIM : 44213110149
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kualitas
Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan
Nasabah di Bank Bjb Cabang Gajah Mada Jakarta Pusat
Periode April - Juni 2015

UNIVERSITAS

Jakarta, Juli 2015

MERCU BUANA

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

Dra. Ida Anggraeni Ananda, M.Si.

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kompetensi Komunikasi dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Bjb Cabang Gajah Mada Periode April 2015 Jakarta Pusat”. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan mendapatkan gelar kesarjanaan Strata Satu (S-1) pada Jurusan Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

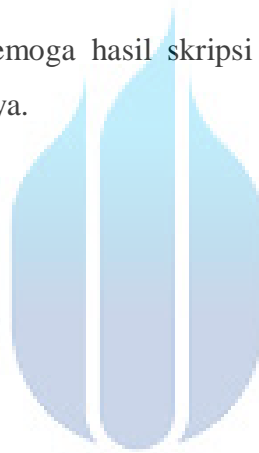
Penulis banyak menerima bantuan dan masukan dari berbagai pihak baik materil maupun moril dalam pembuatan skripsi ini. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dra. Ida Anggraeni Ananda, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dan bimbingannya dalam pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo S.Sos.,M.Si dan Ibu Dewi Sad Tanti S.Sos.,M..Si selaku ketua sidang dan penguji sidang skripsi.
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Kepala Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh staff Pengajar Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta ilmu yang sangat bermanfaat untuk peneliti.
6. Ibu Rina Herniawati selaku Manager Operasional BJB Cabang Gajah Mada yang telah memberikan ijin saya untuk melakukan penelitian. Pihak Internal dan Eksternal Bank BJB cabang Gajah Mada yang telah sangat membantu dalam setiap proses penelitian ini.
7. Kedua orang tua penulis, Misbah dan Bahyanti, adik-adik penulis, Melisa Octaviani dan Muhammad Mirza Ramadhan, serta keluarga. Terima kasih atas doa dan kasih sayangnya yang melimpah, serta dukungan dan kepercayaan yang sangat berarti bagi penulis.

8. Teman-teman yang selalu memberikan support, motivasi dan informasi sehingga memudahkan saya dalam setiap proses. Terimakasih untuk waktu berbagi yang sangat berharga.
9. Pimpinan dan SPV BJB Kcp Pluit yang memberikan saya ijin dengan mudah. Teman-teman di BJB Kcp Pluit yang senantiasa dengan ikhlas menggantikan pekerjaan saya ketika saya harus ke kampus di jam kerja.

Serta seluruh dosen pengajar yang tidak bisa disebutkan satu per satu atas ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Pihak-pihak terkait yang turut membantu penulis dalam rangkaian hingga terlaksananya skripsi ini.

Penulis berharap semoga hasil skripsi ini menjadi sebuah tulisan yang bermanfaat bagi pembacanya.



Jakarta, Juli 2015

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Komunikasi	12
2.1.1 Pengertian Komunikasi	12
2.1.2 Komunikasi Efektif	13
2.1.3 Tujuan Komunikasi	14
2.1.4 Manfaat Komunikasi	15
2.2 <i>Public Relations</i>	16
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	16
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	18
2.2.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	19
2.3 Kompetensi Komunikasi	20
2.4 Kualitas Pelayanan	25
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERQUAL)	26

2.4.3 Model Konseptual (SERQUAL).....	27
2.5 <i>Customer Relations</i>	30
2.5.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	30
2.5.2 Tujuan <i>Customer Relations</i>	32
2.6 <i>Customer Service</i>	34
2.6.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	34
2.6.2 Peranan <i>Customer Service</i>	35
2.6.3 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	35
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	38
2.8 Hipotesis.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Tipe Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Sampel.....	46
3.3.1 Populasi	46
3.3.2 Sampel.....	46
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	48
3.4.1 Definisi Konsep	48
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	51
3.5 Validitas dan Reliabilitas	55
3.5.1 Uji Validitas.....	55
3.5.2 Uji Reliabilitas	57
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.7 Teknik Analisa Data	59
3.7.1 Korelasi	60
3.7.2 Regresi Linier Berganda.....	60
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran umum objek penelitian	63
4.1.1 Sekilas Bank BJB	63

4.1.2 Budaya Perusahaan.....	65
4.1.3 Nilai Perusahaan.....	66
4.1.4 Struktur Organisasi.....	69
4.2 Hasil penelitian.....	69
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....	70
4.2.2 Deskripsi Penggunaan Produk BJB.....	73
4.2.3 Aspek Kompetensi Komunikasi Customer Service	78
4.2.4 Aspek Kualitas Pelayanan Customer Service	81
4.2.5 Aspek Kepuasan Nasabah terhadap Customer Service	85
4.2.6 Analisis Korelasi	89
4.2.7 Uji Asumsi Klasik	91
4.2.8 Analisis Regresi Berganda.....	92
4.3 Pembahasan.....	94
4.3.1 Variabel Kompetensi Komunikasi	96
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan	99
4.3.3 Variabel Tingkat Kepuasan.....	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	106
5.1 Simpulan	106
5.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4.1 Model Konseptual SERQUAL	28
Gambar 4.1.2 Budaya Perusahaan	65
Gambar 4.1.3 Nilai Nilai Perusahaan Bank BJB.....	66
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Bank BJB.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.1 Tabel Indikator Kuesioner	51
Tabel 4.2.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.2.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.2.4 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.2.5 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	73
Tabel 4.2.6 Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan	74
Tabel 4.2.7 Jumlah Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan	75
Tabel 4.2.8 Jumlah Responden Berdasarkan Fasilitas Yang Digunakan.....	77
Tabel 4.3.1 Analisis Deskriptif Kompetensi Komunikasi(X1)	79
Tabel 4.3.2 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	82
Tabel 4.3.3 Analisis Deskriptif Tingkat Kepuasan (Y)	86
Tabel 4.3.4 Tabel Kolerasi variabel.....	89
Tabel 4.3.5 Tabel Pengujian Antar	90
Tabel 4.3.6 Tabel Regresi Berganda.....	93