

**HUBUNGAN MANAJEMEN KOMUNIKASI
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK CENTRAL ASIA TBK**
(Kasus: Komunikasi Pelayanan *Customer Service* Berdasarkan
Standar Layanan *SMART SOLUTION* PT. Bank Central Asia, Tbk
KCU Bogor)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Skripsi dalam
Ujian Sidang Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya
Jurusan Ilmu Komunikasi**

**DISUSUN OLEH :
DEINE ISTI ANANDANSYA
044111710**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2018**

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Deine Isti Anandansya

NPM : 04111710

Judul Skripsi : Hubungan Manajemen Komunikasi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk (Kasus: Komunikasi Pelayanan *Customer Service* berdasarkan Standar Layanan *SMART SOLUTION* PT Bank Central Asia Tbk, KCU Bogor)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Mariana R.A. Siregar, M.I.Kom
NIP. 1.1211 053 566

Pembimbing II : Diana Amaliasari, M.Si
NIP. 1.0113 001 606

Pembaca : Roni Jayawinangun, M.Si
NIP. 1.0616 049 757

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 08 Mei 2018

Dekan Fakultas



Agnes Setyowati H., M.Hum
NIP 1.0596 008 299



Ketua Program Studi



Muslim, M.Si
NIP 1.0909 048 513

RINGKASAN

DEINE ISTI ANANDANSYA. 044111710. 2018. Hubungan Manajemen Komunikasi Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk (Kasus: Komunikasi Pelayanan *Customer Service* berdasarkan Standar Layanan *SMART SOLUTION* PT Bank Central Asia Tbk, KCU Bogor). Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: Mariana R.A. Siregar, M.Ikom dan Diana Amaliasari, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi manajemen komunikasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah, untuk mendeskripsikan karakteristik individu nasabah PT Bank Central Asia Tbk, KCU Bogor, untuk menganalisis manajemen komunikasi pelayanan PT Bank Central Asia Tbk, KCU Bogor, untuk menganalisis kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, dan untuk menganalisis hubungan antara manajemen komunikasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Central Asia Tbk, KCU Bogor.

Penelitian ini menggunakan variabel bebas, yaitu manajemen komunikasi pelayanan. Sedangkan variabel tidak bebas, yaitu kepuasan nasabah terhadap manajemen komunikasi pelayanan *Customer Service* PT, Bank Central Asia Tbk, KCU Bogor. Indikator yang digunakan untuk mengukur variabel manajemen komunikasi pelayanan adalah sikap, pengetahuan dan kemampuan, serta penampilan. Sedangkan indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah terhadap manajemen komunikasi pelayanan, yaitu kepuasan nasabah keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, dan konfirmasi harapan.

Penelitian dilakukan di PT Bank Central Asia Tbk, KCU Bogor pada bulan Agustus 2017. Sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan, yaitu *nonprobability sampling* (sampel tidak acak) dengan metode sampel purposif. Sumber data yang digunakan meliputi data primer seperti kuesioner, observasi, dan wawancara yang dilakukan kepada responden penelitian atau nasabah, sedangkan data sekunder seperti buku - buku dan majalah internal Info BCA, serta situs resmi internal BCA yaitu *mybca*. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik non-parametrik. Uji korelasi menggunakan rumus *Rank Spearman* dengan uji validitas menggunakan rumus *Pearson Product Moment*. Analisis variabel X_1 mengenai manajemen komunikasi pelayanan dan variabel Y_1 yaitu kepuasan nasabah. Hasil hubungan antara manajemen komunikasi pelayanan terhadap kepuasan nasabah menimbulkan hubungan yang signifikan.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi Pelayanan, Standar Layanan, Kepuasan Nasabah.