

**PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH
(Deskriptif Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
Kantor Cabang Jakarta Radio Dalam)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mempeoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun oleh :

MUHAMAD HARY ERLANGGA

051203503125072

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2017

**PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH
(Deskriptif Pada PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK.
Kantor Cabang Jakarta Radio Dalam)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mempeoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun oleh :

MUHAMAD HARY ERLANGGA

051203503125072

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2017

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Muhamad Hary Erlangga
NIM : 051203503125072
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Pelayanan *Customer Service* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Deskriptif pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Radio Dalam)

Jumlah : xii + 119 Halaman + Lampiran
Bibliografi : 20 Buku (1992-2016); 1 Artikel Internet

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena permasalahan yang sering dialami oleh nasabah, diantaranya yaitu terkendalanya jaringan pada sistem di Bank BRI sehingga mengganggu proses jalannya pelayanan dan berkurangnya saldo nasabah tanpa adanya komunikasi dari pihak Bank BRI. Oleh karena itu perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan oleh customer service untuk menjaga loyalitas nasabah. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan *customer service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Teori yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu Teori Reduksi Ketidakpastian (Budyatna: 2015) dan Model Komunikasi Antarpribadi (Effendy: 2009), Landasan konsep penelitian ini terdiri dari: komunikasi, komunikasi antarpribadi, pelayanan, customer service, loyalitas nasabah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus, dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif dan menggunakan paradigma penelitian konstruktivisme. Dengan subyek penelitian satu key informant dan tiga informant. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan studi pustaka. Teknis analisis data menggunakan teknik analisis proses analisis data ini terdiri dari tiga sub proses yang saling berkaitan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer service Bank BRI Cabang Radio Dalam memiliki standar pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Standar pelayanan tersebut, yaitu bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, serta berusaha memahami kebutuhan nasabah.

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah customer service harus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menerapkan empat konsep standar pelayanan customer service Bank BRI secara maksimal agar nasabah dapat lebih nyaman dan puas sehingga menjadi loyal terhadap Bank BRI.

Kata Kunci: Pelayanan, Customer Service, Loyalitas, Nasabah

Pembimbing 1 : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si
Pembimbing 2 : Nasarudin Siregar, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Muhamad Hary Erlangga
NIM : 051203503125072
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Pelayanan *Customer Service* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Deskriptif pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Radio Dalam)

Pages : xi + 119 Pages + Files
Bibliography : 20 Books (1992-2016); 1 Internet Article

ABSTRACT

This research is based on several problems that bank customers usually encounter, especially in the networking system of *Bank BRI*, that disturb the services and loss of customer's balance without any communication from the bank. Departing from such matter, it is essential to increase the service of quality provided by *Bank BRI's* customer service in order to preserve the loyalty of the customers. This research was aimed to investigate the services given by Bank *BRI's* customer services to maintain the loyalties of *Bank BRI's* customers.

The theories used in this research were Uncertainty Reduction Theory (Budyatna: 2015) and Interpersonal Communication Model (Effendy: 2009). The base concepts of this research consisted of: communication, interpersonal communication, service, customer service, and customer's loyalty.

The method used for this research was case study, with qualitative descriptive research as its nature, and using constructivism research paradigm. The subjects used for this research were one key informant and three informants. Data collection for this research were though interview, observation, and literature review. The data analytical technique used in this research was Process Analysis Technique, which consists of three sub-process those are linked: data reduction, data presentation, and drawing the conclusion. Triangulation was done to determine the validity of the data.

The result of this research indicates that customer services of Radio Dalam branch of Bank *BRI* have standard service in serving each of the bank customers. Those standards are: responsible for each bank customers, able to communicate, have good knowledge and skills, and put efforts in understanding their customer's needs.

A conclusion could be drawn from this research, which is that bank's customer service could increase the quality of service provided by applying four standard concepts of *Bank BRI's* customer service maximally so that the customers experience comfortable and satisfying services, ultimately becoming loyal to *Bank BRI*.

Keywords: Service, Customer Service, Loyalty, Customer

Pembimbing 1 : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si
Pembimbing 2 : Nasarudin Siregar, M.Si