

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE PT BANK SYARIAH MANDIRI PUSAT
THAMRIN JAKARTA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH”**



Oleh :

RIKA RAFIKA HASIBUAN

051203503125135

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial
Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Konsentrasi Public Relation**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2017**

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER
SERVICE PT BANK SYARIAH MANDIRI PUSAT
THAMRIN JAKARTA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH”**



Oleh :

RIKA RAFIKA HASIBUAN

051203503125135

Ilmu Komunikasi/Public Relation

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi ini Telah

Disetujui oleh Tim Pembimbing

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

2017

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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Rika Rafika Hasibuan
NIM : 051203503125135
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PT BANK SYARIAH MANDIRI PUSAT THAMRIN JAKARTA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : *Public Relations*

Jakarta, Februari 2017
Menyetujui,

Ketua Penguji ()

Anggota Penguji 1 ()

Anggota Penguji 2 ()

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

Dekan FISIP

(Indah Kurniawati, M.Si)

(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : Pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* PT Bank Syariah Mandiri Pusat Thamrin Jakarta terhadap kepuasan nasabah. Skripsi ini ditulis dalam rangka mengukur kualitas pelayanan *customer service* dan dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu ijinakan penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

1. Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, M.M., M.Pd selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Ibu Dr. Sri Desti Purwatingingsih, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Ibu Indah Kurniawati, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Sosial dan Ilmu Bertha K. Sinambela, M.Si Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Ibu Bertha K. Sinambela, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Nasaruddin Siregar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini.

6. Kedua orang tua saya Bapak Husni Hasibuan dan Ibu Minarsih serta Adiku Izmi Putriana, segenap keluarga terima kasih atas telah memberi dukungan setiap harinya bahkan perhatian, serta doa yang tak pernah terlupakan.
7. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
8. Bapak Dharmawan P. Hadad selaku pimpinan di PT Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat yang sudah memberikan kesempatan dalam mencari data yang penulis butuhkan untuk skripsi ini.
9. Kepada pacar tercinta saya Rizki Adam, S.T., M.M, yang sudah banyak membantu penulis secara moril sehingga selesainya proposal skripsi ini.
10. Terima kasih banyak untuk seluruh teman-teman seperjuangan FISIP 2012 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih semuanya atas segala dukungan, support, tempat saling berbagi dan bertukar pikiran satu sama lainnya dalam membantu saya menyusun skripsi ini.
11. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kontribusi yang sangat berarti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, Februari 2017

Rika Rafika Hasibuan

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

NAMA : Rika Rafika Hasibuan
NIM : 051203503125135
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : *Public Relations*

Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service PT Bank Syariah Mandiri Pusat Thamrin Jakarta Terhadap Kepuasan Nasabah
Jumlah halaman: xvi + 108 halaman + xxx lampiran
Bibliografi : 44 Buku (2008 - 2015); 4 Jurnal; 2 Skripsi

ABSTRAK

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service PT Bank Syariah Mandiri Pusat Thamrin Jakarta Terhadap Kepuasan Nasabah. Karena terjadi fenomena yang menarik untuk diteliti bahwa pihak bank perlu secara cermat menentukan kebutuhan nasabah sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh seorang *customer service*.

Penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi dengan memilih teori **FIRO** (*Fundamental Interpersonal Relations Orientation*) dari Shcutz. Peneliti juga menggunakan landasan konseptual yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan/nasabah.

Dalam penelitian ini menggunakan paradigma positivistik, pendekatan kuantitatif, metode survei dan bersifat eksplanatif.

Dari hasil pengujian determinasi, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,467 artinya bahwa variabel independen tersebut berpengaruh sebesar 46,7% terhadap variabel dependen dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji korelasi antara variabel X dan Variabel Y yaitu 0.684 yang artinya berkorelasi kuat.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($82,472 > 3,94$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y atau kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan/nasabah.

Kata kunci : pengaruh, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan/nasabah

Pembimbing I : Bertha K. Sinambela, M.Si
Pembimbing II : Nasaruddin Siregar, M.Si

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

NAMA : Rika Rafika Hasibuan
NIM : 051203503125135
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Public Relations

Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service PT Bank Syariah Mandiri Pusat
Thamrin Jakarta Terhadap Kepuasan Nasabah
Jumlah halaman: xvi + 108 halaman + xxx lampiran
Bibliografi : 44 Buku (2008 - 2015); 4 Jurnal; 2 Skripsi

ABSTRACT

In this research writer research on the influence of service quality of customer service PT Bank Syariah Mandiri against customer satisfaction. Due to an interesting phenomenon to be reasearched that the banks need to carefully determine the needs of customers in an effort to fulfill the wishes and improve satisfaction with the services provided by a customer service.

This research uses the theory of interpersonal communication by selecting the theory of FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation) from Shcutz. The researchers also used the conceptual basis consisting of service quality and customer satisfaction/customer.

In this research using paradigm positivistic, the quantitative approach , a method of surveying and wreak eksplanatif .

From the testing determination, known that the value the coefficients determination (R^2) was 0,467 means that the independent variable affects of 46,7% on variables dependent and the rest influenced by a factor of other than this research. Correlation result between variable X and variable Y was 0,684 means that the result was indicated as high correlation.

The results of the f showing that the f count greater than f table ($82,472 > 3,94$) and value significance less than 0.05 so can be concluded that variable X influential on variables Y or affect service quality of customer service against customer satisfaction.

Keywords: influence, service quality, customer satisfaction

Pembimbing I : Bertha K. Sinambela, M.Si
Pembimbing II : Nasaruddin Siregar, M.Si

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Tujuan Penelitian	16
1.4. Manfaat Penelitian	16
1.4.1. Manfaat Teoritis	16
1.4.2. Manfaat Praktis	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	18
2.1.1. Teori Komunikasi Antar Pribadi	18
2.1.1.1. Karakteristik Kebutuhan Antar Pribadi.....	20
2.2. Landasan Konseptual	26
2.2.1. Kualitas Pelayanan	26
2.2.1.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	30

2.2.2. Kepuasan Pelanggan/Nasabah	35
2.2.2.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan/Nasabah	35
2.3. Kerangka pemikiran	36
2.4. Hipotesis Penelitian	37

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.2. Desain Penelitian.....	39
3.2.1. Paradigma Penelitian.....	39
3.2.2. Pendekatan Penelitian.....	41
3.2.3. Metode Penelitian	42
3.2.4. Sifat Penelitian.....	43
3.3. Populasi dan Sampel.....	43
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5. Operasionalisasi Variabel	46
3.5.1. Definisi Variabel.....	46
3.5.2. Definisi Operasional.....	47
3.5.3. Operasionalisasi Variabel Keseluruhan.....	49
3.6. Reliabilitas Dan Validitas	51
3.6.1. Definisi Reliabilitas.....	51
3.6.2. Definisi Validitas	52
3.7. Teknik Analisis Data.....	54
3.7.1. Analisis Korelasi.....	55
3.7.2. Analisis Regresi	56
3.8. Uji Hipotesis Penelitian	57
3.8.1. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	58

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Subjek Penelitian.....	59
4.1.1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM).....	59
4.1.2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM)	63

4.1.3. Ruang Lingkup Kegiatan Perusahaan	64
4.1.4. Struktur Organisasi Dan Manajemen Bank Syariah Mandiri (BSM).....	65
4.1.5. Uraian Tugas <i>Customer Service</i>	69
4.1.6. Produk dan Layanan Utama Bank Syariah Mandiri (BSM).....	70
4.2. Hasil Penelitian	72
4.2.1. Karakteristik Responden Penelitian	73
4.2.1.1. Responden Menurut Jenis Kelamin.....	73
4.2.1.2. Responden Menurut Usia	74
4.2.1.3. Responden Menurut Frekuensi Kunjungan	75
4.2.1.4. Responden Menurut Pekerjaan.....	76
4.2.2. Analisis Data Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	77
4.2.2.1. Gambaran Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	85
4.2.3. Analisis Data Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	87
4.2.3.1. Gambaran Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	88
4.2.4. Analisis Data	90
4.2.4.1. Analisis Korelasi.....	90
4.2.4.2. Analisis Determinasi (R^2).....	91
4.2.4.3 Uji Regresi Linear Sederhana.....	92
4.2.4.4 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	94
4.3. Pembahasan.....	95
BAB V. PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran.....	102
5.2.1. Akademis	102
5.2.2. Praktisi	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

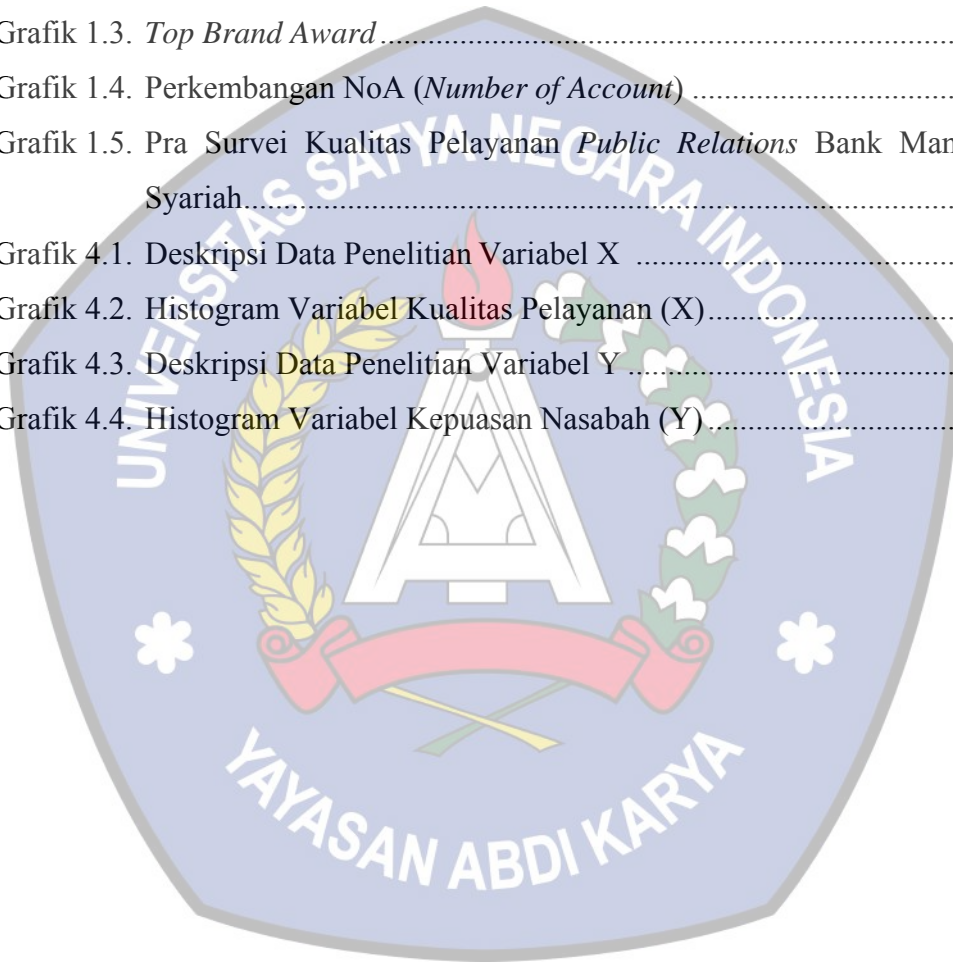
	Halaman
Tabel 1.1. Daftar Bank Umum Syariah (BUS)	9
Tabel 1.2. Top Brand Award.....	11
Tabel 1.3. Perkembangan NoA (<i>Number of Account</i>)	12
Tabel 1.4. Pra Survei Kualitas Pelayanan <i>Public Relations</i> Bank Mandiri Syariah.....	13
Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	34
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel.....	49
Tabel 3.2. Uji Reabilitas Variabel Penelitian.....	51
Tabel 3.3. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 3.4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	54
Tabel 3.5. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 4.1. Jenis Kelamin Responden	74
Tabel 4.2. Usia Responden.....	75
Tabel 4.3. Frekuensi Kunjungan Responden	76
Tabel 4.4. Pekerjaan Responden	77
Tabel 4.5. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pada Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	78
Tabel 4.6. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	79
Tabel 4.7. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pada Dimensi <i>Assurance</i> (Kepercayaan).....	81
Tabel 4.8. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pada Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	82
Tabel 4.9. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pada Dimensi <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik Pelayanan).....	84
Tabel 4.10. Deskripsi Data Penelitian Variabel X	85

Tabel 4.11. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Pada Dimensi Kepuasan.....	87
Tabel 4.12. Deskripsi Data Penelitian Variabel Y	88
Tabel 4.13. Uji Korelasi	91
Tabel 4.14. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).....	92
Tabel 4.15. Uji Regresi Linear Sederhana	93
Tabel 4.16. ANOVA ^a	94



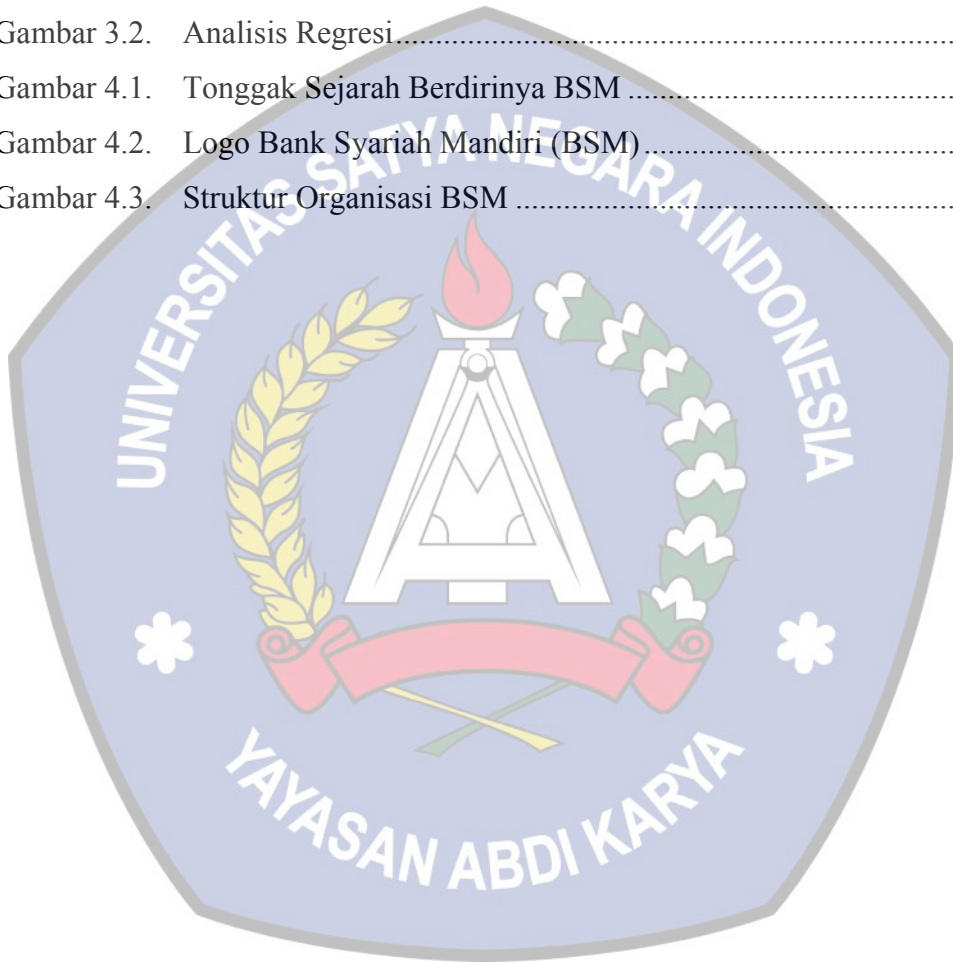
DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1. <i>Islamic Finance Country Index</i> (IFCI, 2015).....	8
Grafik 1.2. Perkembangan Jumlah Bank Umum Syariah.....	9
Grafik 1.3. <i>Top Brand Award</i>	11
Grafik 1.4. Perkembangan NoA (<i>Number of Account</i>).....	12
Grafik 1.5. Pra Survei Kualitas Pelayanan <i>Public Relations</i> Bank Mandiri Syariah.....	14
Grafik 4.1. Deskripsi Data Penelitian Variabel X.....	86
Grafik 4.2. Histogram Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	86
Grafik 4.3. Deskripsi Data Penelitian Variabel Y.....	89
Grafik 4.4. Histogram Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	89



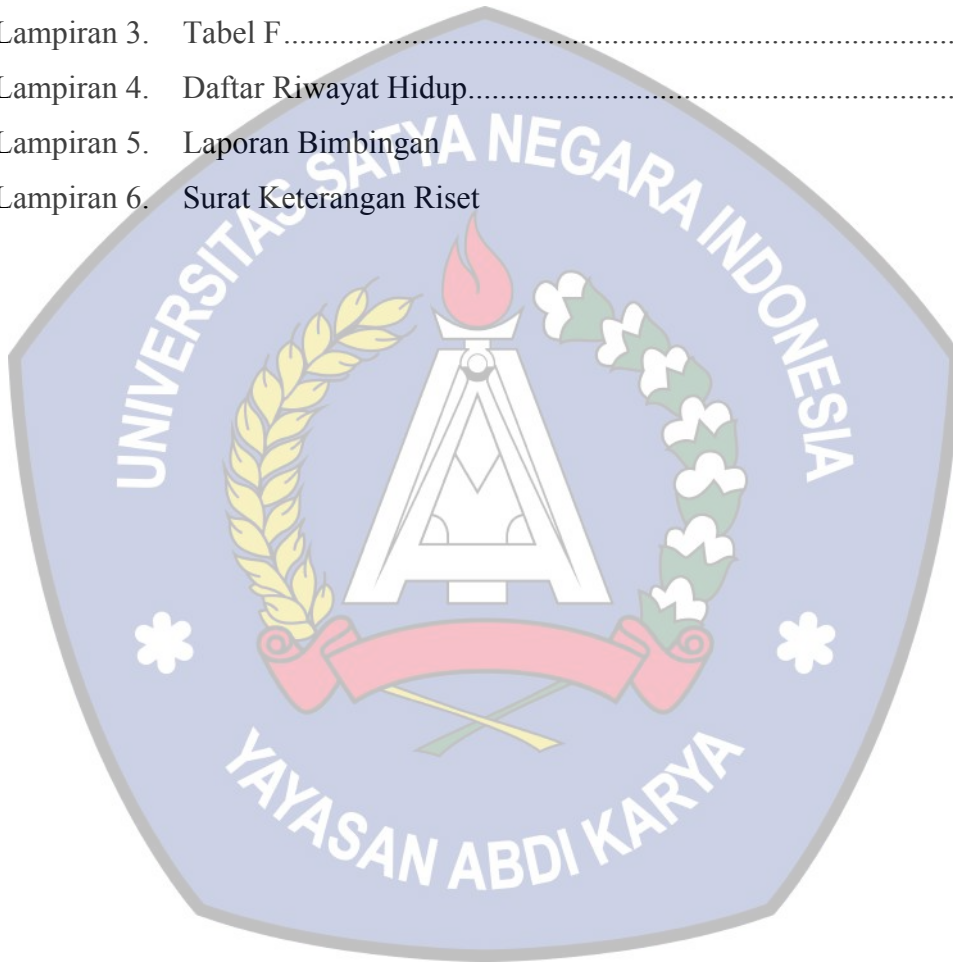
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian	37
Gambar 3.1. Paradigma Sederhana	41
Gambar 3.2. Analisis Regresi.....	54
Gambar 4.1. Tonggak Sejarah Berdirinya BSM	62
Gambar 4.2. Logo Bank Syariah Mandiri (BSM).....	62
Gambar 4.3. Struktur Organisasi BSM	66



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	109
Lampiran 2. Hasil SPSS.....	113
Lampiran 3. Tabel F.....	136
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....	137
Lampiran 5. Laporan Bimbingan	
Lampiran 6. Surat Keterangan Riset	



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

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Rika Rafika Hasibuan
NIM : 051203503125135
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PT BANK SYARIAH MANDIRI PUSAT THAMRIN JAKARTA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : *Public Relations*

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ilona V.O Situmeang, S.IK, M.Si	Penguji I (Ketua Sidang)	
2	Dr. Edison Hutapea, M.Si	Penguji II	
3	Bertha K. Sinambela, M.Si	Penguji III	

Jakarta, Februari 2017
Mengetahui

Ketua Program Studi IKOM

Dekan FISIP

(Indah Kurniawati, M.Si)

(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)