

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI MELALUI LAYANAN BANK
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MANDIRI CABANG
SUDIRMAN PLAZA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



disusun oleh:

PUTI NIDIA ISNI

1161903078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA


2018

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Puti Nidia Isni

NIM : 1161903078

Tanda Tangan : 

Tanggal : 30 Agustus 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Puti Nidia Isni
Nim : 1161903078
Program Studi : Marketing Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Organisasicmelalui Layanan Bank Terhadap
Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Sudirman Plaza

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

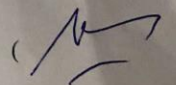
Pembimbing I : Dianingtyas Putri S.Sos, M.Si

()

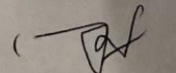
Pembimbing I : Ir. M.th Anitawati M.S., Msc

()

Penguji I : Tuti Widiastuti., Dr., M.Si

()

Penguji II : Eli Jamilah Mihardja M.Si, Ph.D

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Assalammu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah rabbilalamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-NYA. Dan tak lupa juga shalawat beriringkan salam penulis haturkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Melalui Layanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri cabang Sudirman Plaza”**.

Penulis sadar bahwa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini, penulis mendapat bimbingan, arahan, saran, dan semangat dari banyak pihak. Begitu banyak nama dan sosok yang telah memberi motivasi kepada penulis. Keberhasilan dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir tidak terlepas dengan doa, bantuan dan semangat dari pihak-pihak terkait dalam penulisan ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Dianingtyas Putri S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, meluangkan waktu, mengutarakan pikiran, menyampaikan kritik dan saran kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini
2. Ibu Ir. M.th Anitawati M.S., M.Sc selaku pembimbing 2 yang senantiasa memberi bimbingan, saran dan ide dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu Tuti Widyastuti., Dr., M.Si dan Ibu Eli Jamilah Mihardja M.Si, Ph.D selaku penguji sidang tugas akhir, yang telah memberi masukan pada penulis.
4. Para Dosen yang mengajar Kelas Reguler Sore jurusan Ilmu Komunikasi, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan dan sebuah wawasan – wawasan yang baru bagi penulis selama masa perkuliahan.
5. Seluruh jajaran Staf Bagian Mahasiswa Universitas Bakrie terima kasih atas bantuan dan pelayanannya

6. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan, selalu menemani disaat suka dan duka yang dirasakan penulis, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
7. Kedua Adik Alisha Rahmadhani Isni dan M.Dzaki yang selalu menghibur dan memberi dukungan kepana penulis
8. Rekan-Rekan kerja Bank Mandiri cabang Sudirman Plaza yang telah mendukung dan membantu penulis selama penulisan skripsi.
9. Nasabah Bank Mandiri Cabang Sudirman Plaza yang telah membantu mengisi kuisisioner penulis.
10. Teman-teman Kelas Reguler Sore Batch 7 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas satu setengah tahunnya yang tidak terlupakan.
11. Semua orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini dari awal sampai selesai. Mohon maaf apabila ada kekurangan dalam ucapan.

Penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak yang akan penulis perbaiki di kemudian hari.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Puti Nidia Isni

Universitas Bakrie

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puti Nidia Isni
NIM : 1161903078
Program Studi : Marketing Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:


**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI MELALUI
LAYANAN BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK
MANDIRI CABANG SUDIRMAN PLAZA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Agustus 2018

Yang menyatakan



Puti Nidia Isni

vi

ABSTRAK

**PENGARUH LAYANAN BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH
BANK MANDIRI CABANG SUDIRMAN PLAZA**

PUTI NIDIA ISNI

vi

ABSTRAK

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia perbankan semakin bertambah dan semakin ketat. Kepercayaan ini menyangkut kredibilitas bank dimata nasabah. Keberadaan Bank Mandiri Cabang Sudirman Plaza menjadi pengaruh yang sangat besar terhadap keberadaan bank lain dan selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Salah satu cara yang digunakan bank Mandiri Cabang Sudirman Plaza untuk membentuk sebuah loyalitas yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memenuhi kebutuhan para pelanggannya, salah satunya dengan memberikan informasi yang cepat dan akurat serta memberikan keramahan saat melakukan pelayanan adalah kunci dari loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis lebih spesifik mengenai pengaruh variable layanan dan loyalitas. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 91 responden yang memiliki rekening tabungan reguler di Bank Mandiri Cabang Sudirman Plaza. Responden dipilih dengan metode *purposive sampling*. Hasil analisis statistik pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Bank dan loyalitas memiliki hubungan yang positif dan signifikan.

Kata kunci: layanan, loyalitas nasabah, Bank Mandiri cabang Sudirman Plaza.

***THE INFLUENCE OF BANK SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY OF
BANK MANDIRI SUDIRMAN PLAZA BRANCH***

Puti Nidia Isni

ABSTRACT

In this globalization era, the competition in banking world increasing and getting tense. This trust concern bank's credibility in customer eyes. Bank Mandiri Sudirman Plaza Branch existence became great impact towards another banks existence and always prioritize the customer satisfaction. A way that Bank Mandiri Sudirman Plaza Branch use to create a loyalty is by giving the best services by fulfil the customers needs, one of that is by giving the information quick and accurate and also friendliness in service is the key to customer loyalty. The purposes of this research is to analyze service and loyalty variables spesifically. The amount of respondent in this research is 91 respondents that have account regular saving in Bank Mandiri Sudirman Plaza Branch. Respondent chosen by purposing sampling method. Statistics analysis result in his research shows that Bank services quality and loyalty have a positive and significant relation.

Keyword : *The Influence , Customer loyalty, Bank Mandiri Sudirman Plaza Branch*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORITIS.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kerangka Teoritis.....	8
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2 Pengertian Kualitas Layanan.....	16
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Loyalitas.....	22
2.2.5 Pemasaran Jasa.....	26
2.3 Kerangka Teoritis	27

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	29
	3.1 Metode Penelitian.....	29
	3.2 Populasi dan Sampling.....	29
	3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
	3.3.1 Data Primer.....	31
	3.3.2 Data Sekunder.....	31
	3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
	3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep.....	32
	3.5 Teknik Analisis Data.....	34
	3.5.1 Analisis Bivariat.....	35
	3.5.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	35
	3.5.3 Analisis Statistik Verivikatif.....	35
	3.5.4 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	36
	3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	36
	3.6.1 Uji Validitas.....	36
	3.6.2 Uji Realibilitas.....	36
	3.7 Keterbatasan Penelitian.....	37
BAB IV	PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
	4.1 Profil Objek Penelitian.....	39
	4.1.1 Bank Mandiri.....	39
	4.2 Hasil Penelitian.....	41
	4.2.1 Karekteristik Responden.....	41
	4.3 Uji Instrumen Penelitian.....	42
	4.3.1 Uji Validitas.....	42
	4.3.2 Uji Realibilitas.....	43
	4.4 Hasil Analisis Jawaban Responden.....	44

4.4.1 Analisis Jawaban Responden untuk Variabel Layanan Bank..	44
4.3.2 Analisis Jawaban Responden untuk Variabel Loyalitas ...	50
4.5 Hasil Analisis Pengaruh Layanan Bank Terhadap Loyalitas	.55
4.5.1 Uji R^2	55
4.5.2 Uji F	55
4.5.3 Regresi Linear Sederhana	56
4.6 Pembahasan	57
4.6.1 Layanan Bank Terhadap Loyalitas.....	57
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
5.2.1 Saran Akademis.....	61
5.2.2 Saran Praktis.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN 1	66
LAMPIRAN 2	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	27
Gambar 4.1 Grafik Pie Chart Usia Responden.....	41
Gambar 4.2 Grafik Pie Chart Pendidikan Terakhir.....	42
Gambar 4.3 Grafik Pie Chart Perolehan Jawaban Variabel Layanan Bank.....	50
Gambar 4.4 Grafik Pie Chart Perolehan Jawaban Variabel Loyalitas.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka Terkait dengan Penelitian Sebelumnya.....	10
Tabel 2.2 Tolak Ukur Kepuasan Pelanggan.....	18
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Tangible</i>	44
Tabel 4.2 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Empathy</i>	45
Tabel 4.3 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 4.4 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Reliability</i>	49
Tabel 4.5 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Assurance</i>	49
Tabel 4.6 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Say positive things</i>	51
Tabel 4.7 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Recommend friend</i>	52
Tabel 4.8 Analisis Jawaban Responden untuk Indikator <i>Continue purchasing</i>	53
Tabel 4.9 Model Summary Regresi Linear Sederhana.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji F.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji T-test.....	57