

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar.

Di dalam penulisan Skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang sempurna guna kelancaran pendidikan serta penambahan ilmu pengetahuan yang dibutuhkan, namun dalam penulisan ini dirasakan bahwa masih jauh daripada sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman, untuk itu sangat diharapkan saran dan kritik membangun, agar hasil skripsi ini layak untuk menjadi referensi bagi siapa pun yang memerlukan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah ikut serta, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu dan mendukung penyelesaian skripsi dengan baik dan lancar, diantaranya :

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa dan mempermudah penulis sehingga Skripsi ini dapat selesai.
2. Orangtua tercinta Mama, Ayah, Dina yang dengan sabar dan terus-menerus memberikan dukungannya serta sebagai pemacu semangat.
3. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Bapak Dr. Halomoan Harahap , M.Si

4. Ibu Euis Heryati, MM, M.I.Kom selaku Kepala Jurusan Public Relations yang selalu membantu dan meluangkan waktunya.
5. Ibu Dr. Fajarina, S.I.P, M.Si selaku Dosen pembimbing dalam penulisan Seminar Proposal atas segala bantuan, bimbingan, ilmu, dukungan dan kasih sayangnya.
6. Segenap dosen-dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, di Universitas Esa Unggul, yang telah berbagi ilmunya.
7. Ian Adhiputra Nugraha yang dengan sabar dan tulus memberikan bantuan, perhatian dan support selama melakukan penelitian ini.
8. Kepala Layanan Bank BCA KCU Puri Indah, yang telah mengizinkan peneliti melakukan wawancara, observasi dan penelitian di BCA KCU Puri Indah.
9. Seluruh *Customer Service Officer* Bank BCA KCU Puri Indah. Ian, Ka Santo, Ka Albert, Ka Sendy, Chelsy. Yang telah membantu peneliti selama penelitian
10. Cynthia, Juli, Kanti, Feby dan Tommy sahabat seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan perhatian selama penulisan seminar proposal ini.
11. Sena, Nadya, Anes, Apri, Megi, Tante Lina, teteh Ina, tkbw, syudek yang selalu memberikan perhatian dan semangat untuk saya. Thanks to you all.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan serta dukungannya, semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT dan dapat memberikan manfaat yang cukup berharga, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembacanya.

Jakarta, 20 Juli 2017

Penulis,

Elfa Faridah

## DAFTAR ISI

### JUDUL

### DAFTAR ISI

#### BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2	Fokus Penelitian .....	6
1.3	Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4	Tujuan Penelitian .....	7
1.5	Manfaat Penelitian .....	8
1.6	Sistematika Penulisan .....	9

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Konseptual.....	10
2.1.1	Strategi Pelayanan .....	10
2.1.2	<i>Customer Service</i> Perbankan .....	15
2.1.2.1	Dasar-dasar Etiket.....	16
2.1.2.2	Ciri Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	17
2.1.3	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	18
2.1.3.1	Manfaat dan Tujuan CRM .....	21
2.1.3.2	Tahapan CRM .....	23
2.1.3.3	Faktor yang Mempengaruhi CRM.....	23
2.1.4	Kepuasan Nasabah .....	26
2.2	Landasan Teori .....	29
2.2.1	Model <i>Two-way Symmetric</i> .....	29
2.2.2	Model <i>Two-way Asymmetric</i> .....	31
2.3	Kerangka Pemikiran .....	34

#### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian .....	36
3.2	Bahan Penelitian .....	37

3.3	Unit Analisis.....	39
3.4	Sumber Data.....	39
3.4.1	<i>Key Informant</i> .....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1	Observasi.....	43
3.5.2	Wawancara.....	45
3.5.3	Dokumen.....	45
3.6	Instrumen Penelitian.....	46
3.6.1	Data Primer.....	46
3.6.2	Data Sekunder.....	49
3.7	Uji Keabsahan Data.....	50
3.8	Analisis Data.....	51
<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	52
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	60
4.1.3	Bidang Usaha Perusahaan.....	60
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	62
4.1.5	Alur Kerja <i>Customer Service</i> .....	63
4.2	Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	64
4.2.1	Aktivitas CRM yang dilakukan <i>Customer Service</i> BCA KCU Puri Indah.....	64
4.2.2	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> BCA KCU Puri Indah.....	64
4.2.3	Kepuasan Nasabah BCA KCU Puri Indah dalam Aktivitas CRM.....	64
4.2.4	Peran <i>Customer Service</i> BCA KCU Puri Indah.....	102
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN</b>	
5.1	Kesimpulan.....	119
5.2	Saran.....	121

5.2.1	Saran Akademis .....	121
5.2.2	Saran Praktisi .....	122

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Konsep Kepuasan Nasabah.....	28
Gambar 2 : Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3 : Tringulasi Metode Pengumpulan Data Kualitatif.....	39
Gambar 4 : Alur Kerja <i>Customer Service</i> .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan
- Lampiran 2. Hasil Wawancara
- Lampiran 3. Dokumentasi wawancara
- Lampiran 4. Dokumentasi *Gathering*
- Lampiran 5. Dokumentasi Hasil Observasi
- Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup

