

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.3.1 Maksud Penelitian	11
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Teoritis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	15

2.1	Tinjauan Pustaka	15
2.1.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu	15
2.1.2	Tinjauan Tentang Komunikasi	17
2.1.2.1	Definisi Ilmu Komunikasi	17
2.1.2.2	Proses Komunikasi	18
2.1.2.3	Unsur-unsur Komunikasi.....	20
2.1.2.4	Tujuan Komunikasi	22
2.1.2.5	Fungsi Komunikasi.....	23
2.1.3	Tinjauan Komunikasi Antarpribadi	24
2.1.3.1	Definisi Komunikasi Antarpribadi	24
2.1.3.2	Tujuan Komunikasi Antarpribadi.....	26
2.1.3.3	Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi	28
2.1.3.4	Sifat Komunikasi Antar Pribadi	29
2.1.4	Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	35
2.1.4.1	Fungsi Komunikasi Organisasi.....	38
2.1.4.2	Tujuan Komuniaksi Organisasi	40
2.1.4.3	Arus Komunikasi Organisasi.....	40
2.1.5	Tinjauan Tentang Efektivitas	41
2.1.5.1	Pengertian Efektfitas.....	43
2.1.5.2	Efektivitas Komunikasi Interpersonal	44
2.1.5.3	Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Efektifitas.....	48
2.1.6	Tinjauan Tentang Customer Service	50
2.1.6.1	Definisi <i>Customer Service Bank</i>	53

2.1.6.2	Peranan Customer Service Bank	54
2.1.6.3	Fungsi dan Tugas Customer Service Bank.....	55
2.1.6.4	Unsur-unsur dan Dimensi Pokok <i>Customer Service</i>	56
2.1.7	Tinjauan Tentang Kebutuhan Informasi.....	59
2.1.7.1	Definisi Informasi.....	59
2.1.7.2	Kebutuhan Informasi	60
2.1.8	Tinjauan Tentang Nasabah	61
2.1.8.1	Definisi Nasabah.....	61
2.1.8.2	Sifat-sifat Nasabah.....	62
2.1.9	Tinjauan Tentang Covid-19.....	63
2.1.9.1	Defenisi Pandemi Covid-19.....	63
2.2	Kerangka Pemikiran.....	64
2.2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	64
2.2.2	Kerangka Pemikiran Konseptual.....	71
2.3	Hipotesis.....	74
BAB III METODE PENELITIAN		78
3.1	Desain Penelitian.....	78
3.2	Populasi dan Sampel	79
3.2.1	Populasi	79
3.2.2	Sample Penelitian	79
3.3	Teknik Pengumpulan Data	81
3.3.1	Studi Pustaka	81
3.3.2	Studi Lapangan.....	82

3.4	Opasionalisasi Variabel.....	83
3.5	Teknik Analisis Data.....	86
3.5.1	Uji Validitas.....	88
3.5.2	Uji Realibilitas.....	89
3.5.3	Analisis Deskriptif.....	90
3.5.4	Uji Statistik Penelitian.....	91
3.5.4	Uji Hipotesis.....	94
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	94
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	94
3.6.2	Waktu Penelitian.....	94
BAB IV HASIL DAN PEMBAHSAN		96
4.1	Hasil Penelitian.....	96
4.1.1	Sejarah Singkat PT. BNI Persero TBK (KCP) UNIKOM Bandung	97
4.1.2	Visi, Misi dan Tujuan PT. BNI Persero TBK.....	97
4.1.3	Stuktur Organisasi PT. BNI Persero TBK (KCP) UNIKOM Bandung.....	98
4.1.4	Logo BNI.....	99
4.2	Analisis Data Penelitian.....	101
4.2.1	Uji Validitas.....	101
4.3	Analisis Data Responden.....	105
4.3.1	Jenis Kelamin Responden.....	105
4.3.2	Usia Responden.....	106

4.3.3	Tahun Angkatan Responden.....	107
4.4	Analisis Deskriptif.....	108
4.4.1	Gambaran Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X).	109
4.4.1.1	Keterbukaan dalam Pelayanan Informasi Nasabah	109
4.4.2	Rasa Empati Customer Service	113
4.4.3	Sikap Mendukung Customer Service	116
4.4.4	Sikap Positif Customer Service	120
4.4.5	Kesetaraan	123
4.4.6	Gambaran Pengaruh Pemenuhan Kebutuhan Informasi (Y).....	130
4.4.6.1	Pemenuhan Informasi Mutakhir	130
4.4.6.2	Pemenuhan Informasi Rutin	133
4.4.6.3	Pemenuhan Informasi Mendalam.....	136
4.4.6.4	Pemenuhan Informasi Ringkas.....	140
4.5	Hasil Uji Verifikatif	149
4.5.1	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	149
4.5.2	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Keterbukaan (X_1) – Kebutuhan Informasi (Y)	150
4.5.3	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Empati (X_2) – Kebutuhan Informasi (Y)	154
4.5.4	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Sikap Mendukung (X_3) – Kebutuhan Informasi (Y).....	157
4.5.6	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Sikap Positif (X_4) – Kebutuhan Informasi (Y)	161

4.5.7	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Kesetaraan (X_5) – Kebutuhan Informasi (Y)	164
4.5.8	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) – Pemenuhan Informasi Mutakhir (Y_1)	168
4.5.9	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) – Pemenuhan Informasi Rutin (Y_2)	171
4.5.10	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) – Pemenuhan Informasi Mendalam (Y_3)	174
4.5.11	Analisis Persamaan Regresi Linier sederhana Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) – Pemenuhan Informasi Ringkas (Y_4)	178
4.6	Pembahasan Penelitian	181
4.6.1	Analisa Pengaruh Keterbukaan (X_1) Terhadap Kebutuhan Informasi (Y)	182
4.6.2	Analisa Pengaruh Empati (X_2) Terhadap Kebutuhan Informasi (Y)	183
4.6.3	Analisa Pengaruh Sikap Mendukung (X_3) Terhadap Kebutuhan Informasi (Y)	184
4.6.4	Analisa Pengaruh Sikap Positif (X_4) Terhadap Kebutuhan Informasi (Y)	185

4.6.5	Analisa Pengaruh Kesetaraan (X ₅) Terhadap Kebutuhan Informasi (Y).....	186
4.6.6	Analisa Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) Terhadap Pemenuhan Informasi Mutakhir (Y ₁).....	187
4.6.7	Analisa Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) Terhadap Pemenuhan Informasi Rutin (Y ₂).....	188
4.6.8	Analisa Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) Terhadap Pemenuhan Informasi Mendalam (Y ₃).....	189
4.6.9	Analisa Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) Terhadap Pemenuhan Informasi Ringkas (Y ₄).....	190
4.6.10	Analisa Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal (X) Terhadap Kebutuhan Informasi (Y)	191
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		192
5.1	Kesimpulan.....	192
5.2	Saran	195
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	196
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	197
DAFTAR PUSTAKA		198
LAMPIRAN.....		201
DOKUMENTASI.....		216
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		217