DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxiv**

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 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN **15**

2.1 Tinjauan Pustaka 15

2.1.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu 15
2.1.2 Tinjauan tentang Ilmu Komunikasi 17
2.1.2.1 Pengertian Ilmu Komunikasi 17
2.1.2.2 Model Komunikasi 18
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi 20
2.1.2.4 Tujuan Komunikasi 22
2.1.3 Tinjauan tentang Komunikasi Interpersonal 23
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal 23
2.1.3.2 Hakikat Komunikasi Interpersonal 25
2.1.3.3 Karakteristik Komunikasi Interpersonal 27
2.1.3.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal 29
2.1.4 Tinjauan tentang Efektivitas Komunikasi Interpersonal 32
2.1.5Tinjauan Tentang Pendekatan Pragmatis (Model Kompetensi) .32
2.1.6 Tinjauan Tentang Pemenuhan Kebutuhan Informasi 37
2.1.6.1 Pengertian Informasi 37
2.1.6.2 Kebutuhan Informasi 38
2.1.7 Tinjauan tentang *Customer Service* 40
2.1.7.1 Pengertian *Customer Service* 40
2.1.7.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service* 42
2.1.8 Tinjauan tentang Nasabah Mahasiswa 44
2.1.8.1 Pengertian Nasabah 44
2.1.8.2 Pengertian Nasabah Mahasiswa 46
2.1.8.3 Sifat-Sifat Nasabah 46

2.2 Kerangka Pemikiran.....48
2.2.1 Kerangka Teoritis.....48
2.2.2 Kerangka Konseptual.....54
2.3 Hipotesis.....60
BAB III METODE PENELITIAN.....64
3.1 Desain Penelitian.....64
3.2 Populasi dan Sampel.....65
3.2.1 Populasi.....65
3.2.2 Sampel.....66
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....68
3.3.1 Studi Pustaka.....68
3.3.2 Studi Lapangan.....70
3.4 Operasionalisasi Variabel.....71
3.5 Teknik Analisa Data.....73
3.5.1 Uji Validitas.....74
3.5.2 Uji Reliabilitas.....75
3.5.3 Uji Statistik Penelitian.....76
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....78
3.6.1 Lokasi Penelitian.....78
3.6.2 Waktu Penelitian.....78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....80
4.1 Desain Penelitian.....80
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....80

4.1.1.1 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia 80
4.1.1.2 Logo PT. Bank Negara Indonesia.....83
4.1.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia 85
4.1.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unikom 85
4.1.1.5 Deskripsi Jabatan Kantor Cabang PTB 86
4.1.1.6 Budaya Perusahaan.....89
4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....90
4.1.2.1 Analisa Hasil Uji Validitas 90
4.1.2.2 Analisa Hasil Uji Reliabilitas 92
4.1.3 Analisis Deskriptif Identitas Responden.....92
4.1.4 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....96
4.1.4.1 Kepercayaan Diri *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 96
4.1.4.2 Kebersatuan *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom.....101
4.1.4.3 Manajemen Interaksi *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap

Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 104
4.1.4.4 Daya Orientasi Keapada Orang Lain *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 106
4.1.4.5 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mutakhir dari Nasabah Mahasiswa Unikom 109
4.1.4.6 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Rutin dari Nasabah Mahasiswa Unikom 110
4.1.4.7 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mendalam dari Nasabah Mahasiswa Unikom.....112

4.1.4.8 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Ringkas dari Nasabah Mahasiswa Unikom 115
4.1.5 Hasil Penelitian dalam Regresi Linier Perhitungan Statistik.....118
4.1.5.1 Analisis Regresi Linier Kepercayaan Diri *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 118
4.1.5.2 Analisis Regresi Linier Kebersatuan *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom.....121
4.1.5.3 Analisis Regresi Linier Manajemen Interaksi *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 123
4.1.5.4 Analisis Regresi Linier Daya Orientasi Kepada Orang Lain *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 126

4.1.5.5 Analisis Regresi Linier Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mutakhir dari Nasabah Mahasiswa Unikom 129
4.1.5.6 Analisis Regresi Linier Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Rutin dari Nasabah Mahasiswa Unikom 132
4.1.5.7 Analisis Regresi Linier Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mendalam dari Nasabah Mahasiswa Unikom 135
4.1.5.8 Analisis Regresi Linier Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Ringkas dari Nasabah Mahasiswa Unikom 138
4.1.5.9 Analisis Regresi Linier Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap

Pemenuhan Kebutuhan Informasi dari Nasabah Mahasiswa Unikom 141
4.2 Pembahasan.....143
4.2.1 Kepercayaan Diri *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 145
4.2.2 Kebersatuan *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 150
4.2.3 Manajemen Interaksi *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 154
4.2.4 Daya Orientasi Kepada Orang Lain *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Nasabah Mahasiswa Unikom 157
4.2.5 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan

Kebutuhan Informasi Mutakhir dari Nasabah Mahasiswa Unikom 161
4.2.6 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Rutin dari Nasabah Mahasiswa Unikom 165
4.2.7 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Mendalam dari Nasabah Mahasiswa Unikom 169
4.2.8 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Ringkas dari Nasabah Mahasiswa Unikom 173
4.2.9 Efektivitas Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Unikom Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi dari Nasabah Mahasiswa Unikom.....171
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 181
5.1 Kesimpulan.....181

5.2 Saran.....183
5.2.1 Saran untuk PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unikom Bandung.....183
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....184
DAFTAR PUSTAKA.....185
LAMPIRAN-LAMPIRAN 189
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 216

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Data Mahasiswa Aktif Unikom Tahun Akademik 2012-2016.....	65
Tabel 3.2	Sampel Penelitian	68
Tabel 3.3	Operasionalisasi Variabel X dan Y	72
Tabel 3.4	Pengelompokkan Penilaian	74
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian.....	79
Tabel 4.1	Rekap Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X dan Y.....	91
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	93
Tabel 4.3	Usia Responden.....	94
Tabel 4.4	Fakultas Responden.....	95
Tabel 4.5	*Customer service* tidak kaku dalam memberikan informasi.....	96
Tabel 4.6	*Customer Service* berkomunikasi terlalu cepat ketika berinteraksi dengan nasabah.....	97
Tabel 4.7	Kemampuan *Customer Service* dalam melayani keluhan nasabah sudah baik dan cepat tanggap.....	98
Tabel 4.8	Nasabah masih belum tertarik untuk mencoba produk dan jasa lainnya dari BNI.....	99
Tabel 4.9	Pengetahuan akan informasi yang diberikan.....	100

Tabel 4.10	Menyebut Nama Lawan Bicara.....	101
Tabel 4.11	*Customer Service* memberikan tanggapan yang baik.....	102
Tabel 4.12	*Customer Service* menyapa nasabah dengan ramah dan tersenyum hangat.....	103
Tabel 4.13	Memberikan Kesempatan Berbicara Pada Nasabah.....	104
Tabel 4.14	Menjaga Percakapan Dengan Nasabah.....	105
Tabel 4.15	*Customer Service* mendengarkan pertanyaan nasabah sampai selesai.....	106
Tabel 4.16	*Customer Service* berbicara dengan staff lainnya ketika nasabah sedang berbicara.....	107
Tabel 4.17	Kontak mata *Customer Service* yang terpusat pada nasabah.....	108
Tabel 4.18	Keterbaruan Informasi Yang Didapatkan.....	109
Tabel 4.19	Kecepatan Mendapatkan Informasi.....	110
Tabel 4.20	Nasabah rutin mencari informasi.....	111
Tabel 4.21	Ketidaklengkapan Informasi.....	112
Tabel 4.22	Keakuratan Informasi.....	113
Tabel 4.23	Kedalaman Isi Informasi.....	114
Tabel 4.24	*Customer Service* memberikan informasi secara ringkas	115
Tabel 4.25	Informasi yang dibutuhkan oleh nasabah sudah sesuai..	116
Tabel 4.26	Ketidakjelasan informasi.....	117
Tabel 4.27	Pengaruh Kepercayaan Diri Terhadap Kebutuhan Informasi.....	118

Tabel 4.28 Pengaruh Kebersatuan Terhadap Kebutuhan Informasi..... 121
Tabel 4.29 Pengaruh Manajemen Interaksi Terhadap Kebutuhan Informasi..... 123
Tabel 4.30 Pengaruh Daya Orientasi Kepada Orang Lain Terhadap Kebutuhan Informasi..... 126
Tabel 4.31 Pengaruh Korelasi antara Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kebutuhan Informasi Mutakhir..... 129
Tabel 4.32 Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kebutuhan Informasi Rutin..... 132
Tabel 4.33 Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kebutuhan Informasi Mendalam..... 135
Tabel 4.34 Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kebutuhan Informasi Ringkas..... 138
Tabel 4.35 Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Kebutuhan Informasi..... 141
Tabel 4.36 Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier..... 144

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Model Proses Komunikasi	18
Gambar 2.2	Alur Pikir Peneliti	59
Gambar 4.1	Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	83
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Unikom.....	86
Gambar 4.3	Kurva Uji t Kepercayaan Diri dengan Kebutuhan Informasi.....	120
Gambar 4.4	Kurva Uji t Kebersatuan dengan Kebutuhan Informasi.....	122
Gambar 4.5	Kurva Uji t Manajemen Interaksi dengan Kebutuhan Informasi.....	125
Gambar 4.6	Kurva Uji t Daya Orientasi Kepada Orang Lain dengan Kebutuhan Informasi.....	128
Gambar 4.7	Kurva Uji t Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan Kebutuhan Informasi Mutakhir.....	131
Gambar 4.8	Kurva Uji t Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan Kebutuhan Informasi Rutin.....	134
Gambar 4.9	Kurva Uji t Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan Kebutuhan Informasi Mendalam.....	137
Gambar 4.10	Kurva Uji t Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan Kebutuhan Informasi Ringkas.....	140

Gambar 4.11 Kurva Uji t Efektivitas Komunikasi Interpersonal dengan Kebutuhan Informasi..... 143

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Surat Pengajuan Izin Penelitian.....	189
Lampiran 2	Surat Rekomendasi Seminar Usulan Penelitian	192
Lampiran 3	Surat Rekomendasi Ujian Sidang Skripsi	193
Lampiran 4	Pengajuan Pendaftaran Seminar Usulan Penelitian.....	194
Lampiran 5	Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana.....	195
Lampiran 6	Berita Acara Bimbingan Seminar Usulan Penelitian	196
Lampiran 7	Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	197
Lampiran 8	Lembar Revisi Usulan Penelitian.....	198
Lampiran 9	Lembar Revisi Skripsi.....	199
Lampiran 10	Surat Keterangan Persetujuan Publikasi.....	200
Lampiran 11	Angket Penelitian	201
Lampiran 12	*Coding Book*.....	204
Lampiran 13	*Coding Sheet*.....	207
Lampiran 14	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	211
Lampiran 15	Hasil Regresi Linier.....	214
Lampiran 16	Tabel Persentase Distribusi t.....	219
Lampiran 17	Dokumentasi Penelitian.....	220