DAFTAR ISI

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

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

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

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xviii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Teoritis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 13

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Antar Pribadi 20

2.1.4 Tinjauan Tentang Kredibilitas 30

2.1.5 Tinjauan Tentang *Customer Service* 33

2.1.6 Tinjauan Tentang Kepuasan 41

2.1.7 Tinjauan Tentang Nasabah 42

2.2 Kerangka Pemikiran 45

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 45

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 50

2.3 Hipotesis 55

BAB III METODE PENELITIAN 58

3.1 Desain Penelitian 58

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian 58

3.2.1 Populasi Penelitian 58

3.2.2 Sampel Penelitian 60

3.3 Teknik Pengumpulan Data 61

3.3.1 Studi Pustaka 62

3.3.2 Studi Lapangan 63

3.4 Operasionalisasi Variabel 64

3.5 Teknik Analisa Data 66

3.5.1 Uji Validitas 66

3.5.2 Uji Reliabilitas 67

3.5.3 Uji Statistik 68

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 70

3.7.1 Lokasi Penelitian 70

3.7.2 Waktu Penelitian 70

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 72

4.1 Hasil Penelitian 72

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 72

4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas & Reliabilitas 77

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 81

4.2 Pembahasan..... 131

BAB V PENUTUP..... 138

5.1 Kesimpulan..... 138

5.2 Saran 140

DAFTAR PUSTAKA..... 146

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 171

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu 11

3.1 Jumlah Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BNI) Pojok Cimahi Bulan Maret 2017 60

3.2 Operasionalisasi Variabel 65

3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi 69

3.4 Waktu Penelitian 71

4.1 Uji Validitas 78

4.2 Uji Reliabilitas 80

4.3 Jenis Kelamin 83

4.4 Usia 84

4.5 Pendidikan Terakhir 85

4.6 Pekerjaan 86

4.7 Petugas *Customer Service* berkomunikasi dengan baik dalam melayani nasabah 88

4.8 Petugas *Customer Service* berkomunikasi dengan jelas dalam melayani nasabah 89

4.9 Petugas *Customer Service* memiliki pengetahuan yang luas mengenai pelayanan dan informasi lain yang berhubungan dengan BNI..... 90

4.10 Petugas *Customer Service* memberikan pelayanan dengan baik dalam melayani nasabah**.** 91

4.11 Petugas *Customer Service* dapat menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah**.** 92

4.12 Korelasi Hubungan antara Keahlian (X1) Dengan Kepuasan (Y) 93

4.13 Petugas *Customer Service* menyampaikan layanan sesuai dengan data-data yang dapat dipercaya 96

4.14 Petugas *Customer Service* menggunakan bahasa yang sederhana (yang mudah dimengerti) dalam menyampaikan informasi. 98

4.15 Nasabah mempercayai seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas *Customer Service*. 99

4.16 Nasabah mempercayai seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas *Customer Service* 100

4.17 Petugas *Customer Service* menggunakan pakaian seragam yang serasi 103

4.18 Petugas *Customer Service* menggunakan pakaian seragam yang menarik ... 104

4.19 Petugas *Customer Service* aktif dalam memberikan informasi yang disampaikan 105

4.20 Petugas *Customer Service* senantiasa bersemangat ketika memberikan pelayanan. 106

4.21 Petugas *Customer Service* menyapa nasabah dengan ramah. 107

4.22 Petugas *Customer Service* mempersilakan nasabah untuk menanyakan keperluan nasabah dengan ramah. 108

4.23 Petugas *Customer Service* melayani dengan raut wajah yang selalu tersenyum 109

4.24 Korelasi Hubungan antara Daya Tarik (X3) Dengan Kepuasan (Y)..... 110

4.25 Petugas *Customer Service* berusaha menciptakan suasana yang akrab dalam memberikan pelayanan. 113

4.26 Petugas *Customer Service* memahami setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah 114

4.27 Petugas *Customer Service* berorientasi terhadap nasabah..... 115

4.28 Nasabah merasa diprioritaskan oleh Petugas *Customer Service*. 116

4.29 Korelasi Hubungan antara Kredibilitas (X) Dengan Harapan (Y1) 117

4.30 Nasabah berhasil merasakan perasaan nyaman dan aman dari pelayanan yang diberikan oleh Petugas *Customer Service*. 120

4.31 Nasabah berhasil menyukai sarana dan prasarana pada pelayanan yang diberikan oleh Petugas *Customer Service*. 121

4.32 Nasabah berhasil menyukai layanan yang diberikan oleh Petugas *Customer Service*. 122

4.33 Nasabah berhasil merasa puas dengan sarana dan prasarana pada pelayanan yang diberikan oleh Petugas *Customer Service*. 123

4.34 Nasabah berhasil merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Petugas *Customer Service*. 124

4.35 Korelasi Hubungan antara Kredibilitas (X) Dengan Keberhasilan (Y2) 125

4.36 Korelasi Hubungan antara Kredibilitas (X) Dengan Kepuasan (Y) 128

4.37 Ringkasan Analisis Data Korelasi..... 131

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian 54

4.1 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Penelitian 148

Lampiran 2 Pedoman Wawancara 155

Lampiran 3 Hasil Wawancara 157

Lampiran 4 Hasil Penelitian 160

Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Sidang Skripsi 161

Lampiran 6 Surat Rekomendasi Pembimbing 162

Lampiran 7 Pengajuan Pendaftaran Sidang Skripsi 163

Lampiran 8 Surat Izin Penelitian 164

Lampiran 9 Lembar Revisi Skripsi 165

Lampiran 10 Dokumentasi 166