



**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI BANK MANDIRI SUDIRMAN
YOGYAKARTA**

(Studi Tanggapan Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan di Bank Mandiri Sudirman
Yogyakarta)

**CUSTOMER PERSEPTION ON SERVICE QUALITY AT BANK
MANDIRI SUDIRMAN YOGYAKARTA**
(Perceive Study On Service Quality At Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



Disusun Oleh :

RICA AGUSDWIANA

20020530173

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI BANK MANDIRI SUDIRMAN
YOGYAKARTA**

**(Studi Tanggapan Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan di Bank Mandiri
Sudirman Yogyakarta)**

**CUSTOMER PERSEPTION ON SERVICE QUALITY AT
BANK MANDIRI SUDIRMAN YOGYAKARTA**

(Perceive Study On Service Quality At Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1)

Disusun Oleh :

RICA AGUSDWIANA

20020530173

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

MOTTO

Sesungguhnya Allah SWT Tidak Mengubah Keadaan Sesuatu kaum Sehingga Mereka Mengubah Keadaan Yang Ada Pada Diri Mereka Sendiri (Q.S. Ar Ra'id : 11)

Hanya Penderitaan Hidup Yang Mengajarkan Manusia Untuk Menghargai Kebahagiaan Dan Kebaikan Hidup (Hadist)

Cintailah Orang Yang Kamu Cintai Sekedarnya Saja Karena Pada Suatu Saat Ia Dapat Menjadi Orang Yang Berbalik akan Menjadi Orang Yang Kamu Benci Dan Sebaliknya Bencilah Orang Yang Kamu Benci Sekedarnya Saja Siapa Tahu Pada Suatu Saat Dia Akan Menjadi Orang Yang Kamu Cintai

laksanakanlah Suatu Perkerjaan Atau Tanggung Jawabmu Dengan Hati Yang Ikhlas Sampai Akhir Hayatmu Dan Jangan Sekali-Kali Kamu Berkata Tidak Mampu Karena Kita Sebagai Manusia Telah Di Berikan Kemampuan itu Oleh Tuhan Dan Yakjnlah Pada Dirimu Sendiri Kalau Kita Bisa. (Rica AD)

Berbuatlah Baik dan Berfikirlah Positif Pada Apapun Bahkan Pada Siapun, Walau Sesuatu Itu Atau Seseorang Itu Telah Berbuat Jahat Kepada Kita Karena Hal Itu Lebih Membuat Kita Bahagia Serta Bantulah Sesamamu Dengan Ikhlas Tanpa Mengharapkan Imbalan Apapun

ESPECIALLY DEDICATED TO:

ALLAH SWT, yang selalu meridhoi dan memberkahi setiap jalan yang ku tempuh.

Papa, Mama, yang selalu sabar dalam membimbing dan membesarkanku serta selalu mendorong dan selalu mendoakanku dengan penuh cinta dan kasih sayangnya yang tiada batas nanda ucapkan terima kasih. Hanya Allah Swt lah yang mengetahui semuanya.

adikku Febryanti dan Anwar, yang selalu mendukungku dan memberikanku semangat

Alm. Kakekku H. Abu Nawar dan nenekku, terima kasih atas doanya selama ini dan kasih sayang kalian

Kakakku Jackson Anwar, terima kasih atas bimbinganmu, semangat yang telah kakandaku berikan selama ini serta perhatianmu.

adikku Mah Rizki dan Anwar, terima kasih atas cinta dan kasih sayangnya

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ASSALAMUALAIKUM Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil alamin, serta puji syukur hanya kata-kata tersebut yang dapat penulis tuturkan kepada Allah SWT atas semua berkah dan karunia serta hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta (Studi Tanggapan Nasabah Dalam Kualitas Pelayanan Di Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta), karena tanpa seizin serta pemberian Allah SWT tersebut saya tidak akan mampu untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat memperoleh gelar sarjana (S1).

Penyusunan dan penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada fakultas ilmu sosial dan politik. selain itu juga, untuk menerapkan teori-teori yang pernah penulis dapatkan selama mengikuti perkuliahan. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis merasa telah mencurahkan segala kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna baik dalam bentuk maupun isi penyajiannya, dan oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran

yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun pihak-pihak tersebut antara lain

1. Bapak Tribekti Mawardi, sebagai Micro Business Distric Center Manager Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta yang telah membantu saya dalam pembuatan skripsi ini dengan memberikan data-data pendukung.
2. Ibu Yeni Rosilawati S.IP, M.Si sebagai dosen pembimbing skripsi saya selama ini yang tanpa bosan-bosannya menyemangati saya, membantu saya dan memberikan saya masukan-masukan yang berarti bagi skripsi saya.
3. Segenap Dosen dan pegawai serta keluarga besar Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah bersama-sama membantu saya dalam menyelesaikan kuliah saya.
4. Papaku Drs. Fathur Rahman dan Mamaku Rohimah terima kasih doanya dan cinta kasih sayang kalian.
5. Keluarga besar H. Abu Nawar terima kasih atas dukungannya dan aku akan selalu sayang kalian.
6. Keluarga besar Om Wahandi Daryanto dan tante Liliek terima kasih atas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. PERUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN MASALAH.....	7
D. KEGUNAAN PENELITIAN.....	7
E. KEJIAN TEORI	
1. Persepsi	8
2. Kualitas Pelayanan Jasa.....	14
3. Peran <i>Customer service</i> Dalam Komunikasi Bisnis.....	21
4. <i>Perilaku Komunikasi</i>	26

F. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian.....	33
2. Jenis Penelitian.....	33
3. Sumber Data.....	34
4. Teknik Pengambilan Informan.....	34
5. Teknik Pengumpulan Data.....	35
6. Teknik Analisis Data.....	36
7. Validitas Data.....	36

BAB II GAMBARAN UMUM BANK MANDIRI

A. SEJARAH BANK MANDIRI SUDIRMAN YOGYAKARTA.....	38
B. VISI DAN MISI BANK MANDIRI SUDIRMAN YOGYAKARTA.....	41
C. BUDAYA PERUSAHAAN BANK MANDIRI SUDIRMAN TBK YOGYAKARTA.....	42
D. LOGO PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.....	45
E. PRODUK DAN JASA PT BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.....	50

BAB III PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. PENYAJIAN DATA.....	54
B. PEMBAHASAN	89

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	107
---------------------	-----

B. SARAN

DAFTAR TABEL

TABEL 1. DATA KELUHAN NASABAH TAHUN 2006.....	4
TABEL 2. ALASAN NASABAH KELUAR TAHUN 2006.....	5
TABEL 3. NILAI AH NASABAH TAHUN 2003-2006.....	5

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Bank Mandiri (Persero) Tbk

46

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Struktur Organisasi Bank Mandiri Menurut Wilayah.....	48
Bagan 2. Struktur Organisasi Kantor Cabang Bank Mandiri Sudirman Yogyakarta	40