

**TANGGAPAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* BANK BNI46  
Cab. KLATEN**



oleh :

Nama : LAYLA NOOR HIDAYAH

No. Mhs : 20040530074

**ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan Tim Penguji Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:

Hari : Selasa

Tanggal : 26 April 2011


Tempat : Rapat IK

### SUSUNAN TIM PENGUJI

**Ketua**

  
**Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM**

**PENGUJI I**

  
**Sovia Sitta Sari, S.IP., M.SI.**

**PENGUJI II**

  
**Zein Mufarrih Muktaf, S.IP**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu  
Persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S-1)

Tanggal : 26 April 2011

  
**Aswad Ishak, S.IP. M.Si.**

**Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi**

Created with

 **nitro**PDF professional

download the free trial online at [nitropdf.com/professional](http://nitropdf.com/professional)

## MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain

(Al Insyiroh : 6-7)

Allah tidak akan membebani dan memberikan cobaan seseorang kecuali menurut kekuatan dan kemampuannya

(Al Baqarah : 206)

Suatu kehidupan yang penuh kesalahan tak hanya lebih berharga namun juga lebih berguna dibandingkan hidup tanpa

# PERSEMBAHAN

Dengan Ridho Allah, Aku persembahkan karya ini untuk:

1. Allah SWT, Sang Maha Sempurna
2. Mama dan Papa yang Aku Sayangi
3. Kakak ku tersayang
4. Teman-teman

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim.....*

Puji dan Syukur saya persembahkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Sebagai karya tulis ilmiah, skripsi yang berjudul “Tanggapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Bank BNI 46 Cabang Klaten” selain sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, lebih jauh lagi tulisan ini diharapkan dapat berguna bagi penulis, terutama dalam melihat perkembangan bidang-bidang yang dipengaruhi oleh Komunikasi.

Akhirnya, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tulisan ini, terutama kepada:

1. Ir. HM. Dasron Hamid, M.Sc, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Achmad Nurmandi, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fisipol, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP., SE., MM., yang telah dengan sabar membimbing dan memberi arahan selama penulisan skripsi
5. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., S.IP., M.Si., yang telah bersedia untuk menjadi dosen penguji dalam Ujian Pendadaran.

6. Bapak Zein Mufarrih Muktaf, S.IP., yang telah bersedia untuk menjadi dosen penguji dalam Ujian Pendadaran.
7. Mama dan Papa, terimakasih atas kasih sayang yang kau curahkan, do'a yang selalu mengiringi setiap langkahku, dan terimakasih pula atas kesabaran, dorongan, jerih payah, dukungan moral n materiil. Maafkan anak mu ini ya yang terkadang tingkah polah, ucapan melukai hati..I Love You Mom N Dad..Semua menjadi Indah karena uluran tangan mu.
8. Kakak ku Donny Ibnu Akbar yang selalu memberiku semangat, makasih do'a dan pinjaman Laptop nya yaa....
9. Rossy Damaiati, Dewiastriani, Taopan Supriadi, teman seperjuangan dan Sahabat2ku..akhirnya Capai Target cuy... jd ga nie, kapan nie qta kemanaa.....
10. Mas Wawan yang nyebelin, kadang sich... hehee :p yang terkadang memarah2hi aku hiks...hiks ☹tp ga pa2 ding, akhirnya selesai juga skripsinya. Makasih yaa ☺
11. Mas Bowo, ga tau nie mau nulis apa disini makasih banyak deh buat semuanya.
12. Septa, yang kemarin udah nemenin aku belajar ke Logis dan makan Soto..enak juga Sotonya..
13. Bambang, yang pengen jadi wartawan,, teingkyu yach...udah membantuku perbaiki revisinya..Sukses dech buat kamu..
14. Ucup, gmn tuch rencananya kemarin, dont forget me..kabar-kabar...

16. Arya Bayu Hanggara, semangat donk!!!!

17. M Halid Parinduri, Alfiandri, Anggitrioledi..

kerjain juga ya skripsinyaaa..

18. Epha Nur Halivah, cape' kali yaa nemenin n r

makasih pren 😊

19. Tuti cepat selesai yach, ok ok ok 😊 jangan ikut

20. Anak-anak Nakulo 25, Mba Sulis, Yossi, Des

Vini..

## DAFTAR ISI

|                                  |            |
|----------------------------------|------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....  | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN MOTTO</b> .....       | <b>ii</b>  |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> ..... | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....      | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....          | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....        | <b>xi</b>  |
| <b>ABSTRAK</b> .....             | <b>xv</b>  |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....  | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....          | 1          |
| B. Rumusan Masalah.....          | 4          |
| C. Tujuan Penelitian .....       | 4          |
| D. Manfaat Penelitian .....      | 4          |
| E. Kerangka Teori .....          | 5          |
| 1. Pelanggan.....                | 5          |
| 2. Kualitas Pelayanan.....       | 6          |
| 3. Customer Service .....        | 11         |
| F. Definisi Konsep .....         | 13         |
| a. Daya Tanggap .....            | 13         |
| b. Empati .....                  | 13         |
| G. Definisi Operasional .....    | 13         |
| 1. Daya Tanggap .....            |            |
| 2. Empati .....                  |            |



|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| H. Hipotesis .....                   | 14 |
| I. Metode Penelitian .....           | 14 |
| 1. Lokasi dan waktu penelitian ..... | 15 |
| 2. Teknik Pengumpulan Data.....      | 15 |
| a. Populasi dan Sampel.....          | 15 |
| b. Kuesioner .....                   | 16 |
| 3. Teknik Skala Pengukuran .....     | 17 |
| 4. Uji Chi-Square .....              | 17 |

**BAB II. PROFIL PERUSAHAAN ..... 20**

|  |    |
|--|----|
| A. Sejarah Berdirinya BNI46.....       | 20 |
| B. Visi dan Misi BNI46.....            | 22 |
| C. Prinsip BNI46 .....                 | 23 |
| D. Tujuan BNI46 .....                  | 24 |
| E. Logo BNI46 .....                    | 26 |
| F. Filosofi Logo Baru.....             | 26 |
| G. Huruf BNI Pada Logo Bank BNI46..... | 27 |
| H. Simbol “46” .....                   | 27 |
| I. Palet Warna.....                    | 27 |
| J. Fasilitas BNI 46 .....              | 28 |
| 1. Tabunganku Masa Depanku .....       | 28 |
| 2. BNI Cek Multiguna.....              |    |
| 3. BNI Deposito .....                  |    |
| 4. BNI Duo .....                       |    |

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 5. BNI Fleksi.....             | 32 |
| 6. BNI Giro .....              | 33 |
| 7. BNI Griya Multiguna.....    | 34 |
| 8. BNI Haji.....               | 35 |
| 9. BNI Internet Banking.....   | 36 |
| 10. BNI Multi Guna .....       | 37 |
| 11. BNI Safe Deposit Box ..... | 38 |
| 12. BNI SMS Banking.....       | 40 |
| 13. Tapulus Bisnis.....        | 41 |
| 14. BNI Tapens .....           | 41 |
| 15. BNI Taplus.....            | 42 |
| 16. Struktur Organisasi .....  | 43 |

**BAB III. SAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA..... 44**

|  |    |
|--|----|
| A. Sajian Data.....  | 44 |
| a. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....                | 47 |
| b. <i>Empathy</i> (Empati).....                            | 50 |
| B. Analisis Chi Square Ketanggapan .....                   | 54 |
| 1. Perbedaan Responsiveness Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 54 |
| 2. Perbedaan Responsiveness Berdasarkan Pendidikan.....    | 59 |
| 3. Perbedaan Responsiveness Berdasarkan Pekerjaan.....     | 64 |
| C. Analisis Chi Square Empati.....                         | 69 |
| 1. Perbedaan Empati Berdasarkan Jenis Kelamin.....         | 69 |
| 2. Perbedaan Empati Berdasarkan Pendidikan .....           | 75 |

|  |           |
|--|-----------|
| 3. Perbedaan Empati Berdasarkan Pekerjaan..... | 81        |
| D. Pembahasan.....                             | 87        |
| <b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>      | <b>91</b> |
| A. Kesimpulan .....                            | 91        |
| B. Saran .....                                 | 92        |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel III.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....   | 45 |
| Tabel III.2. Responden Berdasarkan Umur .....   | 45 |
| Tabel III.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....  | 46 |
| Tabel III.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....   | 46 |
| Tabel III.5. Tanggapan Nasabah Terhadap Tanggapan Atau Tidaknya Customer Service Dalam Pelayanan Administrasi Pelanggan Baru Disaat Buka Rekening.....                                      | 47 |
| Tabel III.6. Tanggapan Nasabah Terhadap Petugas Customer Service Mempunyai Pengetahuan Yang Baik Dan Tidaknya Untuk Meyakinkan Pelanggan.....   | 47 |
| Tabel III.7. Tanggapan Pelanggan Terhadap Petugas Customer Service Mempunyai Kemampuan Untuk Merespon Pelanggan .....   | 48 |
| Tabel III.8. Tanggapan Terhadap Petugas Customer Service Sigap Atau Tidaknya Dalam Membantu Pelanggan Ketika Mengisi Formulir Yang Harus Diisi .....  | 49 |
| Tabel III.9 . Tanggapan Pelanggan Terhadap Customer Service Selalu Dan Tidaknya Customer Service Dalam Memberikan Informasi Tentang Kemudahan Untuk Memanfaatkan Jasa Yang Ditawarkan ..... | 50 |
| Tabel III. 10. Tanggapan Pelanggan Terhadap Petugas Customer Service Selalu Dan Tidaknya Dalam Memberikan Informasi Tentang Kemudahan Untuk Memanfaatkan Jasa Yang Ditawarkan .....         | 50 |

Tabel III. 11. Tanggapan Pelanggan Terhadap Petugas Customer Service  
Selalu Bersikap Sopan Dan Tidaknya Dalam Melayani Pelanggan .....

Tabel III. 12. Tanggapan Petugas Customer Service Selalu Berusaha  
Tidaknya Untuk Memahami Keinginan Pelanggan.....

Tabel III. 13. Tanggapan Pelanggan Terhadap Petugas Customer Service  
Selalu Berusaha Atau Tidaknya Untuk Memahami  
Kebutuhan Pelanggan .....

Tabel III. 14 Chi Square Pada Ketanggapan Pelayanan Nasabah Baru  
Jenis Kelamin.....

Tabel III.15. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Pengetahuan Customer  
Service Berdasarkan Jenis Kelamin.....

Tabel III.16. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Merespon Masalah  
Berdasarkan Jenis Kelamin.....

Tabel III.17. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Membantu Pelanggan  
Berdasarkan Jenis Kelamin.....

Tabel III.18. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Pelayanan Administrasi  
Berdasarkan Pendidikan.....

Tabel III.19. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Pengetahuan Pelanggan  
Berdasarkan Pendidikan.....

Tabel III.20. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Daya Tanggap  
Merespon Pelanggan Berdasarkan Pendidikan.....

Tabel III.21. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan

|   |    |
|---|----|
| Tabel III.22. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Pelayanan Administrasi Berdasarkan Pekerjaan.....     | 64 |
| Tabel III.23. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Pelayanan Merespon Nasabah Berdasarkan Pekerjaan..... | 65 |
| Tabel III.24. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Membantu Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....           | 67 |
| Tabel III.25. Hasil Chi Square Pada Ketanggapan Membantu Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....           | 68 |
| Tabel III.26. Hasil Chi Square Pada Empati Memberi Informasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....           | 69 |
| Tabel III.27. Hasil Chi Square Pada Empati Keramahan Petugas Berdasarkan Jenis Kelamin.....           | 71 |
| Tabel III.28. Hasil Chi Square Pada Empati Kesopanan Petugas Berdasarkan Jenis Kelamin.....           | 72 |
| Tabel III.29. Hasil Chi Square Pada Empati Memahami Keinginan Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 73 |
| Tabel III.30. Hasil Chi Square Pada Empati Memahami Kebutuhan Nasabah Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 74 |
| Tabel III.31. Hasil Chi Square Pada Empati Memberi Informasi Berdasarkan Pendidikan.....              | 75 |
| Tabel III.32. Hasil Chi Square Pada Empati Keramahan Petugas Berdasarkan Pendidikan.....              |    |

Tabel III.33. Hasil Chi Square Pada Empati Kesopanan Petu  
Berdasarkan Pendidikan.....

Tabel III.34. Hasil Chi Square Pada Empati Memahami Keing  
Nasabah Berdasarkan Pendidikan.....

Tabel III.35. Hasil Chi Square Pada Empati Memahami Kebutu  
Nasabah Berdasarkan Pendidikan.....

Tabel III.36. Hasil Chi Square Pada Empati Memberi Inform  
Berdasarkan Pekerjaan.....

Tabel III.37. Hasil Chi Square Pada Empati Keramahan Pet  
Berdasarkan Pekerjaan.....

Tabel III.38. Hasil Chi Square Pada Empati Kesopanan Pet  
Berdasarkan Pekerjaan.....

Tabel III.39. Hasil Chi Square Pada Empati Memahami Keing  
Nasabah Berdasarkan Pekerjaan.....

Tabel III.40. Hasil Chi Square Pada Empati Memahami Kebut