

MOTTO

Belajarah ,Berlatihlah,Berusahalah,dan Selalu Berdoa kepada ALLah Swt adalah Kunci keberhasilan . “Man Jadda Wajada” siapa Yang bersungguh \-sungguh pasti akan dapat. Saat balita ,kita mampu berjalan karena motivasi yang kuat untuk bisa berjalan . Kita mampu karena tidak banyak berfikir negatif akan resiko, takut jatuh dan sebagainya .

Demikian juga seharusnya pola fikir saat memulai sesuatu yaitu harus optimis dan percaya diri dengan pola fikir positif maka kita kan berhasil dan bukan hanya berhasil saja tapi jadilah orang yang berguna untuk semuanya

(Penulis)

Kreatifitas terdiri dari 1 % inspirasi dan 99 % perspirasi..

(Thomas Alfa Edison)

Kalau kita hidup tanpa kesukaran, ingatlahh pohon oak menentang angin dan berlian terbentuk karena tekanan kuat ..

(Peter Marshal)

Belajarlah sepanjang waktu; jangan menunggu dalam keyakinan, bahwa kebijaksanaan akan datang dengan sendirinya di usia tua ..

(solon)

Hidup tanpa dipaksa tidak akan bisa berkembang, maka terimalah ilmu dan pengalaman itu dengan hati ikhlas lahir dan bathin dan laksanakanlah jika itu baik. Jangan pernah menyerah ,maju terus pantang mundur,dan jangan menilai sesuatu dari luarnya saja karea didalam diri seseorang itu tidak bisa dinilai dari luar tapi lihatlah apa yang telah diperjuangkan akan ada hasil apabila di barengi kesabaran dan terus tawakkal dan berserah dirilah kepadaNYA sang maha kuasa maka akan mendapatkan hasil yang baik..

(penulis)

KATA PENGANTAR

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM.

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat yang diberikannya kepada kita sehingga kita dapat menjalankan aktivitas dalam keadaan sehat wal'afiat.

Syukur Alhamdulillah, penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena dengan rahmat dan ridho-Nyalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "CUSTOMER RELATIONS DAN KEPUASAN NASABAH (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Kegiatan Customer Relations untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tembung)", sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan Skripsi ini banyak sekali bantuan yang saya terima, baik secara moril, maupun materil dari banyak pihak yang tentunya tidak ternilai harganya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs.H.Irwan Nasution, SPd, MAP selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku PD III di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area sekaligus sebagai Pembimbing I penulis, terima kasih untuk segala arahan, masukan dan kesabaran dalam bimbingannya yang telah banyak memperkaya wawasan penulis.
4. Ibu Rehia Karenina Isabella Barus, S.Sos, MSP selaku ketua jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area sekaligus Pembimbing II penulis, terima kasih telah memberikan waktunya dengan penuh kesabaran untuk membimbing penulis.

5. Bapak Zulkifli selaku pimpinan Bank BRI KCP TEMBUNG dan pegawai yang telah memberikan izin penelitian dan data-data kepada penulis selama penelitian.
6. Bapak dan Ibu Dosen FISIP UMA yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama menjadi mahasiswa dalam menuntut ilmu. Terima kasih banyak atas apa yang telah kalian beri ibarat pepatah Dosen adalah Pahlawan Tanpa Tanda Jahasa. Jasa Kalian Takkan kulupakan semoga ALLAH SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya pada kalian semua.
7. Seluruh Staff di lingkungan FISIP UMA, terima kasih atas semua bantuannya.
8. Kedua Orang tua penulis Abahku dan Umiku tersayang, *“ya ALLah ampunilah dosa-dosa kedua orang tuaku, kasihanilah mereka sebagaimana mereka mengasihi aku diwaktu kecil”*.
Terima kasih atas kasih sayang dan cinta yang telah kalian berdua berikan, sampai ajal memanggil penulis tidak dapat membalas kasih sayang dan cinta kalian berdua. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kalian sebagai tanda keberhasilan mendidik dan mengajari penulis.
9. Buat seseorang yang paling spesial Saded Drika Deva yang jauh disana terima kasih atas motivasi dan perhatiannya buat penulis dan terima kasih untuk perhatian dan kasih sayangnya. *Thanks To be my spirit* .
10. Untuk para sahabatku Komunikasi 2008, Rinda, Cing-Cing, Novita, Abed, Bella, Delima, Dewi, Saiful, Oksi, Icha, Munis, Imam, Jon dan anton Terima kasih atas motivasi yang kalian berikan selama ini, terutama buat Intan Jamiah dan Kak Lia yang bersedia menerima keluh kesah saya, semoga ini tidak hanya sampai disini saja *thanks for all*.
11. Buat Menwa UMA beserta seluruh jajarannya terutama abangda ISRUL FADLI NASUTION dan BITNER SIMANJUNTAK, Terima kasih atas motivasi yang membangun sehingga saya dapat sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
12. Buat Teman-teman seperjuangan FISIPOL, Terima kasih atas dukungan yang telah kalian berikan selama ini.

13. Kakakku tercinta Mawar dan Adek-adekku tersayang, Ocha, Taufik, Windi and Manda, Terima kasih atas support dan hiburannya yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Kakakku Linda afriani ST and Vivi sisriyanti SH, Terima kasih atas motivasi dan semangat serta dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini .
15. Semua Teman teman dan Pelatih Menwa Se-Indonesia angkatan SUSKALAKNAS 2009 DAN SUSKAPINNAS 2012 terima kasih atas semangat dan motivasinya .
16. Semua teman-teman di dunia maya (Facebook), Terima kasih untuk semua motivasinya, meskipun kita belum pernah ketemu.
17. Semua kerabat dan sahabat yang turut berperan dalam pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini selesai penulis sangat bersyukur atas motivasi dan bantuan kalian semua.

Walaupun penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya untuk menyelesaikan skripsi ini, namun keterbatasan sebagai manusia tetaplah ada. Tentu sebagai manusia biasa tidak luput dari kesalahan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun senantiasa penulis harapkan. Terima kasih saya ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu saya. Semoga karya ini bermanfaat bagi para pembaca dan pemerhati dunia perbankan khususnya dan semoga penelitian ini membuahkan hasil yang bermanfaat untuk mahasiswa di FISIPOL UMA khususnya Ilmu Komunikasi dan bagi siapa saja yang butuh akan pengetahuan dan dapat menjadi inspirasi dengan cara apapun.

Wassalam.....

Medan, 21 April 2012


Yuni Kurniati

NIM : 08 853 0049

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 6 |
| C. Pembatasan Masalah | 7 |
| D. Manfaat dan Tujuan Penelitian | 8 |
| E. Kerangka Pemikiran..... | 10 |
| F. Kerangka Konseptual..... | 11 |
| BAB II URAIAN TEORITIS | 14 |
| A. Pengertian Komunikasi | 14 |
| B. <i>Public Relations</i> | 18 |
| C. <i>Customer Relation</i> | 21 |
| D. Kepuasan Pelanggan | 30 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 35 |
| A. Tipe Penelitian | 35 |

| | |
|--|-----------|
| B. Lokasi Penelitian | 35 |
| C. Teknik Pemilihan Informan | 35 |
| D. Metode Pengumpulan Data | 36 |
| E. Metode keabsahan Data | 37 |
| F. Metode Analisis Data..... | 38 |
| | |
| BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN | 41 |
| | |
| A. Sejarah BRI | 41 |
| B. Visi dan Misi BRI | 43 |
| C. Korespondensi..... | 44 |
| D. Sejarah BRI KCP Tembung | 46 |
| E. Struktur organisasi BRI KCP Tembung..... | 62 |
| F. Produk-produk BRI KCP Tembung | 63 |
| G. Jasa Layanan Perbankan | 71 |
| H. Program Hadiah BRI Khususnya Tabungan Simpedes | 72 |
| | |
| BAB V ANALISIS DATA | 75 |
| | |
| A. Data Informan Peneliti | 75 |
| B. Standar Pelayanan <i>Customer Relations (Frontliner)</i> BRI KCP Tembung | 79 |
| C. Pelayanan <i>Customer Relations (Frontliner)</i> BRI KCP Tembung Menciptakan Kepuasan Nasabah | 84 |
| D. Program-program <i>Customer Relations (Front liner)</i> BRI KCP Tembung Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah | 87 |

| | |
|---|-----|
| E. Analisis Pelaksanaan Kegiatan <i>Customer Relations</i> dan Kepuasan Nasabah | 87 |
| F. Observasi Pelaksanaan Kegiatan <i>Customer Relations</i> dan Kepuasan Nasabah | 98 |
| BAB VI PENUTUP | 99 |
| A. Kesimpulan | 99 |
| B. Saran | 101 |

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| 1. <i>The Laswell Formula</i> | 15 |
| 2. Alur 4R dari Pemasaran | 24 |
| 3. Konsep Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 4. Analisis Model Interaktif | 38 |
| 5. Struktur Organisasi BRI KCP Tembung | 62 |

