

DAFTAR PUSTAKA

- A. W. Wijaya, *Komunikasi : Komunikasi dan Hubungan masyarakat*, Bumi Aksara 2002.
- Barnes, G. James, *Secret of Customer Relation Manajement*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2003.
- Effendy, Onong Uchajana, M. A, *Dinamika komunikasi*, PT Remaja Rosda Karya, Bandung, 2008.
- Effendy, Onong Uchajana, M. A, *Human Relation dan Public Relation*, Mandar Maju , Bandung, 2009.
- Effendy, Onong Uchajana, M. A, *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologi*, Remaja Rosda Karya , Bandung, 2006.
- Effendy, Onong Uchajana, M. A, *Ilmu mkomunikasi Teori dan Praktek*, PT Remaja Rosda Karya , Bandung, 2001.
- Effendy, Onong Uchajana, M. A, *Kamus Komunikasi*, PT Remaja Rosda Karya , Bandung, 2009.
- Gerson, Richard F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Penerbit PPM, Jakarta, 2002.
- Mulyana ,Deddy, *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*,PT Remaja Rosda Karya,2006.
- Milles, Mattew B, A, Michael Hubermann, *Analisis Data Kualitatif UI PRESS*, Jakarta, 2009.
- Nawawi, Hadari, Martini, Mimi, *Penelitian Terapan*, UGM Press, Yogyakarta, 2005.
- Morrison, *Psikologi Komunikasi*, Ghalia Indonesia, 2010.
- Ruslan Rosady, *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi Edisi Revisi*, Remadja Karya, Bandung, 2002.
- Ruslan Rosady, *Manajemen Humas Dan Manajemen Komunikasi, Konsep dan Aplikasi Edisi Revisi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, Bandung, 2001.
- Sipahutar, Mangsa A, *Customer Fokus Dalam Industri Perbankan*, Alfabeta, Bandung, 2002.

Sugiarto, Endar, Ir, MM, *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*, PT Gramedia Pustaka, Jakarta, 2006.

Tjiptono, fandy, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2007.

Yamit Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia, Yogyakarta, 2001.

wawancara dengan frontliner BRI KCP Tembung

wawancara dengan nasabah BRI KCP Tembung

Internet

www.bri.co.id

www.google.com



ANGKET WAWANCARA UNTUK NASABAH

NAMA :

UMUR :

PEKERJAAN :

ALAMAT :

LAMA MENJADI NASABAH :

PERTANYAAN WAWANCARA

- 1) Bagaimana Standar Pelayanan *Customer Relation (Frontliner)* di BRI Tembung?
- 2) Bagaimana Pelayanan *Customer Relation (Frontliner)* BRI KCP Tembung dalam menciptakan Kepuasan Nasabah?
- 3) Selama bulan/ tahun Anda menjadi nasabah BRI KCP Tembung apakah anda merasa puas dengan pelayanan *Customer Relation (Frontliner)*? Berikan alasannya.
- 4) Program tabungan apa yang paling anda minati dari berbagai program yang dibuat oleh BRI KCP Tembung terkait anda sebagai nasabah ?
- 5) Apakah pernah anda mengikuti beragam acara atau event yang diselenggarakan oleh BRI KCP Tembung? Jika pernah kegiatan apa sajakah itu?
- 6) Berikan saran dan Pendapat anda tentang kegiatan *Customer Relation* BRI KCP Tembung?

ANGKET WAWANCARA UNTUK KARYAWAN

NAMA :
JENIS KELAMIN :
USIA :
JABATAN :
LAMA BEKERJA DI BANK BRI :

PERTANYAAN WAWANCARA

- 1) Bagaimana Standar Pelayanan *Customer Relation (Frontliner)* di BRI KCP Tembung?
- 2) Bagaimana usaha yang dilakukan oleh BRI KCP Tembung dalam menciptakan kepuasan nasabah?
- 3) Kegiatan apa saja yang paling banyak dilakukan oleh Customer Relation dalam menciptakan kepuasan nasabah BRI KCP Tembung ?
- 4) Sesuai dengan Visi dan Misi BRI, apakah sudah mencapai hasil yang diinginkan dengan adanya kegiatan Customer Relation (frontliner)?
- 5) Apakah BRI KCP Tembung pernah melakukan survei terkait dalam kepuasan nasabahnya?
- 6) Program apa saja yang paling banyak diminati oleh nasabah BRI KCP Tembung?



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JALAN KOLAM NOMOR 1 MEDAN ESTATE TELEPON : 061 - 7366878, 7364348, FAX. 7388998 MEDAN - 20233

Nomor : 527/F.5/1.2.b/2012
Lamp. : -
Hal : **Pengambilan Data.**

Medan, 20 Januari 2012

Kepada Yth,
Bank BRI KCP Tembung
Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Yuni Kurniati
Stambuk : 088530049
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Untuk melaksanakan pengambilan data pada Bank BRI KCP Tembung

Sehubungan dengan judul Skripsi yang diajukan dibawah ini :

“Customer Relation dan Kepuasan Nasabah (Studi Deskriptif kualitatif Tentang Kegiatan Customer Relation Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah BRI KCP Tembung)”

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Drs.H.Irwan Nasution,S.Pd, MAP.

- Tembusan :
1. LPPM/LP
 2. BAA
 3. Mahasiswa Ybs
 4. Arsip



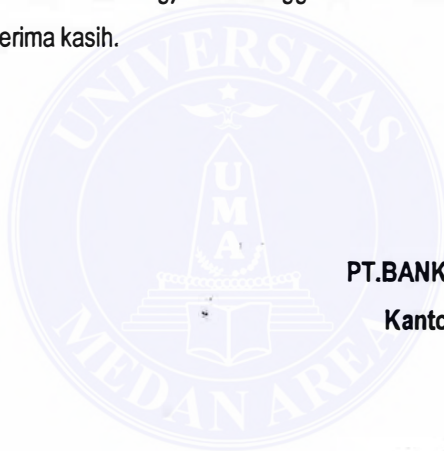
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk.
KANTOR CABANG PEMBANTU TEMBUNG

Jalan Tembung Pajak Gambir Baru Pasar VIII No.15 H Tembung
Telepon : (061) 7384390, 7384342 Faksimile : (061)7385068
Deli Serdang – Sumatera Utara

No. : B.53-IJKCP/03/2012
Lamp. : -
Hal : Telah Melakukan Penelitian/Riset di
BRI KCP Tembung

Medan, 19 Maret 2012
Kepada YTh.Bpk/Ibu Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Po
Universitas Medan Area
di-
Medan

Dengan ini kami sampaikan benar adanya mahasiswi an. Yuni Kurniati , NIM: 088530049 Fakultas Ilmu So
Politik Universitas Medan Area telah melakukan penelitian/riset di BRI KCP Tembung, untuk keperluan penyelesaian
dengan judul Customer Relation dan Kepuasan Nasabah (Studi Tentang Kegiatan Customer Relations Untuk Men
Kepuasan Nasabah Bank BRI KCP Tembung) mulai tanggal 07 Maret 2012 s/d 19 Maret 2012.
Demikian kami sampaikan, terima kasih.



PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk
Kantor Cabang Pembantu Tembung


Khairilisyah
Pgs.Pincapem


Bellinda Sari
Pet.ADK