

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Identifikasi Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.6 Kerangka Pemikiran	7
1.6.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
1.6.2 Kerangka Teori	9
1.6.3 Kerangka Konseptual	10
1.6.4 Operasional Variabel	14
1.7 Bagan Kerangka Pemikiran.....	17
1.8 Hipotesis.....	18
1.9 Langkah-Langkah Penelitian.....	19
1.10 Teknik Analisis Data	23
1.11 Validitas dan Reliabilitas.....	28
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
2.1 Tinjauan Umum Komunikasi	31

2.1.1 Pengertian Komunikasi	31
2.1.2 Unsur-Unsur Komunikasi.....	32
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	37
2.1.4 Komunikais Persuasif.....	38
2.2 Landasan Teori <i>Source Credibility</i>	40
2.2.1 Pengertian Komunikator atau Kredibilitas Sumber	42
2.2.2 Jenis-Jenis Kredibilitas	44
2.2.3 Faktor -Faktor yang Mempengaruhi Kredibilitas	46
2.3 Tinjauan <i>Public Relations</i>	48
2.3.1 Pengertian <i>Public Realties</i>	48
2.3.2 Unsur <i>Public Realties</i>	49
2.3.3 Public dalam <i>Public Relations</i>	50
2.3.4 Hubungan Internal dan Ekternal <i>Public Relations</i>	52
2.4 Kepuasan Pelanggan	53
2.4.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	55
2.4.2 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	56
2.5 Pengertian Bank	57
2.6 Pengertian <i>Customer Service</i>	57
2.6.1 Fungsi <i>Customer Service</i>	58
2.6.2 Pelayanan Sebagai Inti Kegiatan <i>Customer Service</i>	59
2.7 Pengertian Nasabah	60

BAB III HASIL PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
3.1.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia. Tbk	63
3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk	65

3.1.3	Gambaran Produk Tabungan Britama	65
3.1.3.1	Pengertian Produk Tabungan BritAma	65
3.1.3.2	Manfaat Tabungan BritAma	66
3.1.3.3	Tujuan Tabungan BritAma	66
3.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	67
3.2.1	Uji Validitas	67
3.2.2	Uji Reliabilitas	70
3.3	Hasil Penelitian.....	72
3.3.1	Analisis Data Deskriptif Responden.....	72
3.3.2	Analisis Variabel X Kredibilitas <i>Customer Service</i> Bank BRI Kanca A.H Nasution Bandung.....	75
3.3.3	Analisis Variabel Y Kepuasan Nasabah Produk Tabungan BritAma.....	82
3.4	Uji Normalitas Data.....	85
3.5	Hubungan Kredibilitas <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kanca A.H Nasution Bandung Pada Produk Tabungan Britama Umum.....	86
3.6	Pengaruh Kredibilitas <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kanca A.H Nasution Bandung Pada Produk Tabungan Britama Umum.....	88
3.6.1	Pengaruh Keahlian <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kanca A.H Nasution Bandung Pada Produk Tabungan Britama Umum.....	90
3.6.2	Pengaruh Keterpercayaan <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kanca A.H Nasution Bandung Pada Produk Tabungan Britama Umum.....	92
3.6.3	Pengaruh Daya Tarik <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kanca A.H Nasution Bandung Pada Produk Tabungan Britama Umum.....	95

3.7 Rekapitulasi Hasil Analisis Data 98

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan..... 101

4.1 Saran..... 103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Produk Tabungan BritAma.....	4
Tabel 1.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 1.3 Operasionalisasi Variabel	14
Tabel 1.4 Nilai Pernyataan.....	24
Tabel 1.5 Analisis Penafsiran	24
Tabel 1.6 Interpretasi Koefisien Korelasi nilai r.....	25
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kredibilitas <i>Customer Service</i>).....	68
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Nasabah).....	69
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel (X)	71
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel (Y)	71
Tabel 3.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 3.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 3.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	73
Tabel 3.8 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan Umum	74
Tabel 3.9 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah	75
Tabel 3.10 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Keahlian	76
Tabel 3.11 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Keterpercayaan	78
Tabel 3.12 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Daya Tarik	80
Tabel 3.13 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Harapan.....	82
Tabel 3.14 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Penilaian.....	84
Tabel 3.15 Uji Normalitas.....	86
Tabel 3.16 Hasil Uji Korelasi	87
Tabel 3.17 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	88

Tabel 3.18 Pengaruh Kredibilitas <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	89
Tabel 3.19 Uji Korelasi Pengaruh Keahlian <i>Customer Service</i> (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	90
Tabel 3.20 Pengaruh Keahlian <i>Customer Service</i> (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	91
Tabel 3.21 Uji Korelasi Pengaruh Keterpercayaan <i>Customer Service</i> (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	93
Tabel 3.22 Pengaruh Keterpercayaan <i>Customer Service</i> (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	93
Tabel 3.23 Uji Korelasi Pengaruh Daya Tarik <i>Customer Service</i> (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	95
Tabel 3.22 Pengaruh Daya Tarik <i>Customer Service</i> (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)	96
Tabel 3.25 Rekapitulasi Hasil Analisis Data	98