

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK BNI UNIVERSITAS
LAMBUNG MANGKURAT (ULM)
BANJARMASIN**



SARAH SASKIA FARADILLA

NPM : 18110174

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN

MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI

BANJARMASIN

2022

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK BNI UNIVERSITAS
LAMBUNG MANGKURAT (ULM)
BANJARMASIN**

Sarah Saskia Faradilla¹, M. Agus Humaidi², Risa Dwi Ayuni³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 18.11.0174

²Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1118088901

³Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 1122129001

Email : sarahsaskia09@gmail.com

ABSTRAK

SARAH SASKIA FARADILLA. NPM. 18110174. Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara komunikasi interpersonal *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Metode yang digunakan adalah dengan melakukan pendekatan penelitian secara kuantitatif dan pengumpulan data dengan kuesioner, sampel penelitian yang digunakan berjumlah 100 responden.

Pengaruh komunikasi interpersonal *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin mempunyai nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima yaitu terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Hasil penelitian berdasarkan nilai t hitung sebesar 3.732 sedangkan t tabel 1.660, karena t hitung dari variabel tersebut

lebih besar dari t tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Nasabah

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, F. 2015. Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Dosen dan Mahasiswa Terhadap Motivasi Belajar dan Prestasi Akademik Mahasiswa.
- Aesthetika, N. M. 2018. Komunikasi Interpersonal.
- Fiergiyani, M. 2019. Strategi Komunikasi *Frontliner* dalam Menangani Komplain Nasabah di BNI Cabang Bulukumba.
- Hardianti, O. 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Kaltim Syariah Cabang Juanda Samarinda.
- Humaidi, M. A. dan Lesmana, H. 2018. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin.
- Hutasuhut, R. S. 2020. Strategi Komunikasi Interpersonal *Customer Service* dalam Melayani Keluhan Nasabah.
- Lestari, I. H. 2021. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Kantor Dinas Sosial Provinsi Kalimantan Selatan.
- Maulana, A. S. 2016. Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI.
- Meliana, A. A. 2017. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan di Bank Safir Kota Bengkulu.
- Nurshalehah, R. Zsafira, Z. dan Hatimatunnisani, H. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BJB KCP Kiaracandong Bandung.
- Oktarina, E. Mahdalena. Caska. 2020. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Guru SMA Negeri Se Kota Pekanbaru.
- Prasetyo, A. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang.
- Pratama, K. A. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponogoro.
- Putri, N. H. 2016. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah.

- Rembet, V. N., Mananeke, L., dan Loindong, S. S. 2020. Pengaruh *Service Performance* Kepercayaan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo.
- Rulyanti, R. dan Yuliani Rachma Putri. 2018. Pengaruh Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung.
- Siagian, J. M. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa.
- Trisusanti, Y. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah.
- Utary, R. 2013. Pengaruh Aktivitas *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru.