



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE DENGAN KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA UNIT BELAWAN SUMATERA UTARA

ABSTRACT

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Hubungan Komunikasi Interpersonal Customer Service dengan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Belawan Sumatera Utara". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan komunikasi interpersonal Customer service (variabel X) dengan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia unit Belawan Sumatera Utara (variabel Y). Metode penelitian pada penelitian ini adalah metode korelasional, yaitu metode yang digunakan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab akibat dari suatu peristiwa atau fenomena. Populasi pada penelitian ini adalah 5736 orang dengan berdasarkan rumus Slovin serta menggunakan teknik penarikan sampel purposive sampling dan diperoleh sampel sebanyak 98 responden nasabah BRI unit Belawan Sumatera Utara. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Teori S-O-R dimana efek merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang skala pengukurannya menggunakan skala likert dan diolah secara statistik dengan program SPSS 24.0. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung adalah 10,725 dan nilai t tabel pada $\alpha = 0,05$ pada uji 2 sisi diketahui 1,894. Berdasarkan kriteria uji hipotesis yaitu jika t hitung lebih besar dari t tabel ($10,725 > 1,894$) maka H_0 diterima, Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang tinggi pada komunikasi interpersonal customer service dengan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia unit Belawan Sumatera Utara.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Customer service, Kepuasan

ABSTRACT

The research title is "Interpersonal Communication Relationship of Customer Service with Customer Satisfaction Bank Rakyat Indonesia North Sumatera Belawan Unit". This research aims to know whether there is an interpersonal communication relationship of customer service (variable x) with customer satisfaction Bank Rakyat Indonesia North Sumatera Belawan Unit (variable y). Research methodology in this research is correlations method, is method which use for investigated possible relationship cause and effect from an event or phenomenon. The population in this research is 5736 people with based on Slovin pattern and sampling technique is purposive sampling and gathering 98 respondents of BRI customer North Sumatera Belawan Unit. The theory that use in this research is S-O-R theory model where the effect is reaction toward certain stimuli. Primary data in this study were obtained from questionnaires that measured scale using Likert scale and processed statistically with SPSS 24.0 program. based on the research result can be concluded that the result of hypothesis test obtained value of t count is 10,725 and value of t table on 0,05 in 2-side test is known 1.985. based on hypothesis test criterion is if t count greater than t table ($10,725 > 1.894$) then H_0 accepted, this term shown is high correlation on interpersonal communication relationship of customer service with customer satisfaction Bank Rakyat Indonesia North Sumatera Belawan Unit.

Keyword: Interpersonal Communication, Customer Service, Satisfaction.