



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH EKSPATRIAT  
DARI TIONGKOK TERHADAP BAHASA MANDARIN  
YANG DIGUNAKAN STAFF BANK X SEBAGAI  
SARANA BERKOMUNIKASI**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1  
Bidang Ilmu Pendidikan Bahasa Mandarin Fakultas Sastra dan Pendidikan Bahasa  
Universitas Widya Kartika

oleh:

**MARIA MEGAWATI  
61520025**

**Pembimbing**

**Budi Hermawan, S.E., MTCSOL.  
NIP. 611/05.85/05.06.005**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BAHASA  
MANDARIN  
FAKULTAS SASTRA DAN PENDIDIKAN BAHASA  
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA  
2023**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir di Universitas Widya Kartika Surabaya serta penulisan laporan tugas akhir. Penulisan laporan ini diperuntukkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Pendidikan di Universitas Widya Kartika Surabaya.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Penulis sadar jika tanpa bantuan pihak – pihak tersebut maka penulis tidak dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Laoshi Minny E. Y., S.Si., Apt., B.A., M.Lit., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Bahasa Mandarin Universitas Widya Kartika Surabaya yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk menyelesaikan penelitian tugas akhir ini.
2. Laoshi Budi Hermawan, S.E., MTCSOL, selaku dosen pembimbing dan yang telah banyak memberikan arahan, saran dan bimbingan kepada penulis, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Segenap staff Bank X yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti, membagikan kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
4. Segenap keluarga penulis yang selalu memberikan doa, bimbingan dan dukungan kepada penulis sampai tugas akhir ini dapat terselesaikan.
5. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa sebagai mahasiswa, penulis masih perlu banyak belajar dalam penulisan tugas akhir, sehingga tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menyampaikan maaf yang sebesar – besarnya apabila terdapat kesalahan, baik itu dalam penulisan gelar, ataupun bahasa yang kurang baku.

Akhir kata, menjadi harapan penulis semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pembaca.

Surabaya, 05 Juni 2023

Penulis



## ABSTRAK

Maria Megawati (Pendidikan Bahasa Mandarin)

Di era globalisasi dan perdagangan bebas ASEAN saat ini, di Indonesia banyak dijumpai pendatang asing yang masuk ke wilayah Indonesia, terlebih pendatang dari negara Tiongkok. Namun karena adanya perbedaan bahasa dalam berkomunikasi, terdapat kendala untuk menyampaikan maksud dan tujuan dengan baik tanpa adanya *misunderstanding*.

Di Bank X banyak dijumpai nasabah ekspatriat atau pendatang dari Tiongkok, oleh karena itu staff Bank X dituntut untuk dapat berbahasa Mandarin dengan baik guna menjalin komunikasi efektif dengan nasabah. Kali ini penulis akan meneliti sejauh mana kepuasan nasabah ekspatriat ini dengan bahasa Mandarin lewat cara berbicara staff Bank X.

Dalam penelitian tugas akhir ini, penulis mengemukakan hasil yang didapat dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah ekspatriat berkaitan dengan seberapa mereka dapat mengerti dengan baik bahasa Mandarin yang diucapkan staff Bank X, seberapa puaskah mereka dengan bahasa Mandarin Staff Bank X, serta dimana letak kekurangan dan apa saja yang perlu dibenahi guna menciptakan komunikasi efektif untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah.

**Kata Kunci :** Bahasa Mandarin, kepuasan, ekspatriat

The logo for Universitas Widya Kartika (UWIKKA) is centered on the page. It features a stylized blue and yellow circular emblem above the word "UWIKKA" in a large, bold, blue sans-serif font. The emblem consists of a blue circle with a vertical white line through its center, and several yellow squares of varying sizes scattered around it.

UWIKKA

## **ABSTRACT**

*Maria Megawati (Mandarin Language & Education)*

*In the current era of globalization and ASEAN free trade, here in Indonesia there are many foreign people comes to Indonesian, especially people who come from China. However, due to differences in language to build communication, there are obstacles in conveying intentions and objectives properly without any miss understanding.*

*At Bank X there are many foreign customers from China, therefore Bank X staff are required to be able to speak Mandarin fluently to establish effective communication with customers. This time the author will researching whether these foreign customers are satisfied with how Staff Bank X' speak Mandarin.*

*In this research, the author present the results obtained from the questionnaires distributed to some foreign customers regarding how well they can understand the Mandarin spoken by Bank X staff and whether they satisfied with it, as well as there are anything that need to be improved in order to create effective communication to achieve customer satisfaction and loyalty*

**Keywords:** *Mandarin, satisfied, foreign customers.*



**UWIKKA**

## 摘要

Maria Megawati (中文教育系)

在当今全球化和东盟自由贸易时代，有很多外国人来印尼，尤其是来自中国的人。然而，由于建立沟通的语言差异，难以正确传达意图和目标而不会出现任何误会。

在 X 银行有很多来自中国的外国客户，因此 X 银行的工作人员必须能说一口流利的普通话，以便与客户建立有效的沟通。这次作者将研究这些外国客户对 X 银行工作人员的普通话是否满意。

在这项研究中，作者展示了从向一些外国客户发放的问卷中获得的结果，关于他们对 X 银行人员说的普通话的理解程度以及他们是否满意，以及有什么需要改或提高的 建立有效的沟通以实现客户满意度和忠诚度

**关键词：**汉语，满意，外籍客户。



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN (UNIVERSITAS)</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG AKHIR SKRIPSI</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>iv</b>
<b>摘要</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR ATAU GRAFIK</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>4</b>
2.1. Definisi Bahasa	4
2.2. Komunikasi	4
2.2.1 Peranan Komunikasi	5
2.2.2 Komunikasi Efektif	5
2.3. Karakteristik Bahasa Mandarin	6
2.4. Perbankan	9
2.4.1 Definisi Perbankan	9
2.4.2 Fungsi Perbankan	9
2.4.3 Penyampaian informasi dalam perbankan	10
2.5. Service Excellence	10
2.6. Kepuasan Konsumen	11
2.7. Pengukuran Kepuasan Nasabah	11
2.8. Loyalitas Nasabah	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	<b>14</b>
3.1. Metode Penelitian	14
3.1.1 Teknik pengumpulan data	14
3.1.2 Subjek penelitian	14
3.1.3 Instrumen Penelitian	14
3.2. Pengumpulan data	15
3.3. Teknik analisis data	15
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>17</b>
4.1. Hasil Analisis	17
4.1.1. Karakteristik Responden	17
4.1.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	17

4.1.1.2	Karakteristik responden berdasarkan tahun kelahiran	18
4.1.1.3	Karakteristik responden berdasarkan wilayah asal	19
4.1.1.4	Karakteristik responden berdasarkan lama tinggal di Indonesia	19
4.1.1.5	Karakteristik responden berdasarkan pengertian dalam mendengar bahasa Indonesia	20
4.1.2.	Tahapan Analisis Data	21
4.1.3.	Hasil uji Validitas dan Reabilitas	23
4.2.	Pembahasan	24
4.2.1.	Proses analisis data	24
4.2.1.1	Cara Berbicara (说法)	25
4.2.1.2	Lafal (发音)	25
4.2.1.3	Kosakata (词汇)	26
4.2.1.4	Susunan Kalimat (词序)	26
4.2.1.5	Nada Suara (声调)	27
4.2.2.	Hasil Pengujian Hipotesis	28
4.2.2.1	Hubungan antara usia, lama tinggal di Indonesia dan kemampuan responden mendengar dan mengerti bahasa Indonesia terhadap kemampuan untuk mengerti cara berbicara staff Bank X	28
4.2.2.2	Hubungan antara bahasa Mandarin yang baik terhadap kepuasan nasabah	29
4.2.2.3	Komponen yang menjadikan komunikasi kurang efektif	31
4.2.3.	Peningkatan Komunikasi Efektif bagi Staff Bank X	32
<b>BAB V PENUTUP</b>		<b>33</b>
5.1.	Kesimpulan	33
5.2.	Saran	34
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		<b>36</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>38</b>

# UWIKKA