

## SUMMARY

# STRATEGI CUSTOMER REALTIONS MANAGEMENT DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PT BANK PERMATA, TBK CABANG HARMONI PLAZA

Created by SYAFINAH ZAKHRA

**Subject** : Customer Relations Management, Bank Permata, Loyalitas Nasabah  
**Subject Alt** : Customer Relations Management, Bank Permata, Customer Loyalty  
**Keyword** : Strategi Customer Relations Management;Loyalitas;Loyalitas Nasabah

### Description :

Penelitian bertujuan untuk mengetahui Strategi Customer Relations Management dalam mempertahankan loyalitas nasabah yang dijalankan oleh Bank Permata Cabang Harmoni Plaza. Penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus tipe 2. Jumlah key informan dalam penelitian ini sejumlah 2 orang yang terdiri dari | staff customer service, dan 1 staff branch manager. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 3 orang peserta yang dalam mempertahankan loyalitas di Bank Permata Cabang Harmoni Plaza. Teknik pengumpulan data dengan melalui wawancara mendalam, observasi non partisipan dan melalui dokumentasi. Dalam mempertahankan loyalitas nasabah di PT Bank Permata Tbk Cabang Harmoni Plaza. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi Customer Relations Management dalam mempertahankan loyalitas nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang Service Excellence dan memberikan informasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. sangat penting untuk mendapatkan kepuasan nasabah sehingga memperoleh tanggapan yang positif dan citra perusahaan dimata nasabahnya semakin baik. Sehingga Bank Permata Cabang Harmoni Plaza dapat terus mempertahankan eksistensinya didalam persaingan dunia perbankan.

**Contributor** : Dr. Fajarina, S.I.P. M.Si  
**Date Create** : 28/03/2024  
**Type** : Text  
**Format** : PDF  
**Language** : Indonesian  
**Identifier** : UEU-Undergraduate-201252103  
**Collection** : 201252103  
**Source** : Undergraduate Theses of Public Relation  
**Relation Collection** Fakultas Ilmu Komunikasi  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : @2024 Perpustakaan Universitas Esa Unggul

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor