

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT UNTUK MENCIPTAKAN KEPUASAN
NASABAH**

(Studi Kasus Bank BCA KCU Puri Indah)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1)

Program Studi Ilmu Komunikasi

Oleh

Elfa Faridah

N.I.M : 2013-52-029

Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Universitas
Esa Unggul

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ESA UNGGUL**

JAKARTA 2017

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI ILMU HUBUNGAN MASYARAKAT

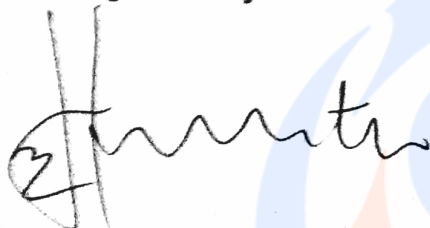
TANDA PERSETUJUAN SIDANG
SKRIPSI

Nama : Elfa Faridah
N.I.M : 2013-52-029
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat
Judul : Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Aktivitas
Customer Relationship Management untuk
Menciptakan Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus Bank
BCA KCU Puri Indah)

Jakarta, 24 Juli 2017

Kepala Jurusan

Hubungan Masyarakat



(Euis Heryati, MM, M.I.Kom)

Pembimbing Materi



(Dr. Fajarina, S.I.P,M.Si)

UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI ILMU HUBUNGAN MASYARAKAT


TANDA PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

Telah Diuji di Jakarta, 28 Agustus 2017

Dinyatakan : (Lulus / Tidak Lulus)

Nama : Elfa Faridah
NIM : 201352029
Judul : Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Aktivitas
customer Relationship Management untuk Menciptakan
Kepuasan Nasabah.
(Studi Kasus Bank BCA KCU Puri Indah)

Sidang Penguji,
Ketua Sidang


(Dr. Fajarina, S.I.P, M.Si)

Penguji I,


(Dr. Halomoan Harahap, M.Si)

Penguji II,


(Drs. Dani Vardiansyah, M.Si)

ABSTRAK

- Nama / NIM : Elfa Faridah/2013-52-029
- Judul : Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Aktivitas *Customer Relationship Management* untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah. (Studi Kasus Bank BCA KCU Puri Indah)
- Jumlah Halaman : vi; 108; 5 tabel; 1 bagan; 4 diagram; 15 gambar.
- Kata Kunci : Strategi, Bank BCA, dan CRM
- Daftar Pustaka : 9 Buku Periode 2002-2012

Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi pelayanan *Customer Service* dalam aktivitas *Customer Relationship Management (CRM)* untuk menciptakan kepuasan nasabah Bank BCA KCU Puri Indah. Penelitian ini tertarik untuk dilakukan karena untuk mengetahui bagaimana *customer service* BCA KCU Puri Indah dalam melakukan aktivitas CRM, untuk mengetahui strategi pelayanan *customer service* BCA KCU Puri Indah melalui aktivitas CRM, dan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah Bank BCA KCU Puri Indah yang dilayani melalui aktivitas CRM yang dilakukan oleh *Customer Service* BCA KCU Puri Indah. Jumlah *key informan* dalam penelitian ini sejumlah 5 orang yang terdiri dari 4 orang *Customer Service Officer* dan Kepala Layanan Bank BCA KCU Puri Indah. Jumlah *Informan* dalam penelitian ini sebanyak 2 orang nasabah Bank . Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini yaitu *Customer Service* BCA KCU Puri Indah melakukan aktivitas CRM melalui kegiatan *Customer Engagements* yaitu acara *gathering* dan nobar. Nasabah BCA KCU Puri Indah merasa puas dalam kegiatan tersebut. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dan metode *in depth interview interview* atau wawancara mendalam yang pada akhirnya peneliti mendapatkan gambaran mengenai tahapan dan implementasi strategi *customer service* dalam aktivitas CRM yang dilakukan oleh Bank BCA KCU Puri Indah untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BCA KCU Puri Indah memiliki strategi *Customer Relationship Management (CRM)* yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan nasabahnya serta memiliki tujuan untuk membangun dan memelihara hubungan dengan nasabahnya.