

## ABSTRAK

Judul : Strategi Komunikasi *Customer Service* PT. Bank Mega Syariah KCP Kebon Jeruk dalam membina hubungan baik dengan nasabah.

Nama : Cardella Putri Christha

Program Studi : Hubungan Masyarakat

Hasil penelitian ini dimaksudkan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana yang proses penelitian dilakukan di PT. Bank Mega Syariah KCP Kebon Jeruk pada bulan Juni selama 1 (satu) bulan.

Hasil Penelitian ini membahas tentang “Strategi Komunikasi *customer service* PT. Bank Mega Syariah KCP Kebon Jeruk dalam membina hubungan baik dengan nasabah”. Dalam proses studi kasus, peneliti melakukan observasi non partisipan di kantor KCP Kebon Jeruk dan juga melakukan wawancara mendalam untuk mengetahui lebih dalam tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT. Bank Mega Syaiah KCP Kebon Jeruk.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, membina hubungan baik

## ABSTRACT

*Title : Strategy Communication of Customer Service PT. Bank Mega Syariah KCP Kebon Jeruk in fostering good relation with customers.*

*Name : Cardella Putri Christha*

*Major : Public Relation*

*The results of this study are intended as a condition for obtaining a bachelor's degree in which the research process is conducted at PT. Bank Mega Syariah KCP Kebon Jeruk in June for 1 (one) month.*

*The results of this study discuss the "Communication Strategy of customer service PT. KCP Kebon Jeruk Bank Mega Syariah in fostering good relations with customers ". In the case study process, researchers conducted a non-participant observasi at the Kebon Jeruk KCP office and also conducted in-depth interviews to find out more about the communication strategies implemented by PT. Mega Syaiah Bank KCP Kebon Jeruk.*

*Keywords : Strategy Communication, Fostering good relation.*