



**AKTIVITAS CUSTOMER RETENTION MARKETING  
BANK OCBC NISP DALAM MEMPERTAHANKAN  
NASABAH TAHUN 2014**

( studi kasus pada PT Bank OCBC NISP Roxy Mas )

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 ( S-1 ) Komunikasi Bidang Studi Marketing Communication  
& Advertising

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

Disusun oleh :

NAMA : AL DIANSYAH

NIM : 44309120051

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
MARKETING COMMUNICATION &  
ADVERTISING

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : AKTIVITAS CUSTOMER RETENTION MARKETING  
BANK OCBC NISP DALAM MEMPERTAHANKAN  
NASABAH TAHUN 2014

Nama : Al Diansyah

NIM : 44309120051

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, September 2014

Mengetahui,  
Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si )



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
MARKETING COMMUNICATION &  
ADVERTISING

LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI

Judul : AKTIVITAS CUSTOMER RETENTION MARKETING  
BANK OCBC NISP DALAM MEMPERTAHANKAN  
NASABAH TAHUN 2014

Nama : Al Diansyah

NIM : 44309120051

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

UNIVERSITAS

Jakarta, September 2014

MENGETAHUI  
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang  
(Morissan, M.A)
2. Penguji Ahli  
(Endri Listiani, S.Ip, M.Si)
3. Pembimbing  
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

(.....)

(.....)

(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
MARKETING COMMUNICATION &  
ADVERTISING

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : AKTIVITAS CUSTOMER RETENTION MARKETING  
BANK OCBC NISP DALAM MEMPERTAHANKAN  
NASABAH TAHUN 2014

Nama : Al Diansyah

NIM : 44309120051

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Marketing Communication & Advertising*

Jakarta, September 2014

Disetujui dan Diterima oleh,  
Pembimbing

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

( Dr. Farid Hamid, M.Si )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

( Dr. Agustina Zubair, M.Si )

Ketua Bidang Studi

( Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si )

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul "Aktivitas Customer Retention Marketing Bank OCBC NISP dalam mempertahankan nasabah tahun 2014". Makalah ini ditulis untuk memenuhi Tugas akhir Skripsi Universitas Mercu Buana Jakarta Tahun Akademik 2013/2014.

Pada kesempatan yang baik ini, izinkanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang dengan tulus ikhlas telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan serta bantuan yang luar biasa untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Yoyoh Hereah, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Marketing Communication & Advertising Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana terimakasih atas segala bentuk support dan bantuan yang diberikan selama ini.
3. Bapak Morissan, M.A selaku Ketua sidang, terimakasih atas segala kritikan dan masukan yang diberikan untuk penulis dan untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini
4. Ibu Endri Listiani, S.Ip M.Si selaku dosen Penguji Ahli, terimakasih atas segala kritikan dan masukan yang diberikan untuk penulis dan untuk perbaikan dalam penulisan skripsi ini
5. Ibu dan keluarga ku, Terimakasih atas doa dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. untuk Istri dan anaku Elly Mulyati dan Al Rasya Diansyah Putra yang senantiasa memberikan semangat baru untuk penulis sehingga penulis terus semangat dalam mengerjakan skripsi ini.

7. Ibu Agatha Revindra Widori selaku Customer Service Bank OCBC NISP Roxy Mas, terimakasih telah mau meluangkan waktunya untuk menjadi key informan dari penelitian ini.
8. Segenap karyawan-karyawan Bank OCBC NISP yang tidak mampu penulis sebutkan satu persatu , terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya
9. Bapak Herianto selaku Nasabah Bank OCBC NISP yang telah menjadi key informan dan bersedia membagi cerita kepada penulis untuk dijadikan bahan pelengkap penulisan skripsi ini.
10. Teman-teman mahasiswa/i Universitas Mercu buana Fakultas Ilmu Komunikasi 2009, yang telah sama-sama berjuang, belajar, dan berbagi selama menjalani kuliah di Universitas Mercu Buana semoga kita dapat mencapai kesuksesan kita.
11. Serta semua pihak yang telah berjasa dan mungkin luput dari ingatan penulis untuk di sebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas segala bantuan, saran dan kritiknya semoga Tuhan akan membalas segala kebaikan kalian semua.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa makalah ini masih banyak kekurangan baik bentuk, isi, maupun teknik penyajiannya. Oleh sebab itu, kritikan yang bersifat membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan tangan terbuka dan sangat diharapkan. Semoga kehadiran skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya di kemudian hari.

Jakarta, September 2014

Penulis

Al Diansyah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang penelitian .....	1
1.2 Rumusan masalah .....	11
1.3 Fokus penelitian .....	11
1.4 Tujuan pnelitian .....	11
1.5 Manfaat pnelitian .....	11
a. Manfaat Teoritis .....	11
b. Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi Pemasaran .....	13
2.2 Customer Releationship Management .....	17
2.3 Customer Retention Marketing .....	20
2.3.1 Hubungan Antara Dustomer Retention Marketing dan Customer Releationship Management .....	22
2.3.2 Strategi Customer Retention Marketing .....	24
2.3.3 Implementasi Customer Retention Marketing .....	28
2.3.4 Analytical Customer Retention Marketing .....	30
2.3.5 Manajemen Kampanye .....	30

2.4 Customer Service Officer .....	32
2.4.1 Fungsi Customer Service.....	33
2.4.2 Tugas Customer Service.....	35
2.5 Nasabah.....	36

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Paradigma Penelitian .....	38
3.2 Sifat dan Tipe Penelitian.....	40
3.3 Metode Penelitian.....	43
3.4 Subyek Penelitian .....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1 Data Primer .....	45
3.5.2 Data Skunder .....	46
3.6 Teknik Analisis Data .....	46
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1 Sejarah Bank OCBC NISP .....	49
4.1.2 Visi dan Misi.....	50
4.1.3 Struktur Organisasi .....	51
4.1.4 18 Branch Model.....	52
4.1.5 Produk Promo Bank OCBC NISP .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	56
4.2.1 Penerapan Strategi CRM Bank OCBC NISP .....	56
4.2.1.1 Perencanaan.....	57
4.2.1.2 Pelaksanaan .....	59
4.2.2 Hambatan dan Kendala .....	64
4.2.3 Analisis Hasil Penelitian .....	66
4.3 Pembahasan.....	70
4.3.1 Strategi Customer Retention Marketing Customer Service Bank OCBC NISP dalam Mempertahankan Nasabah.....	70

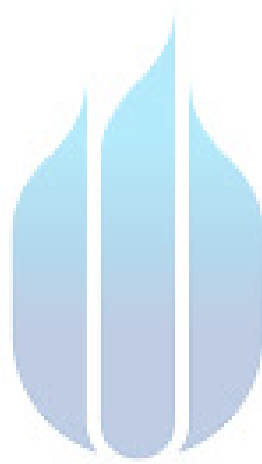


**BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran .....	75
5.2.1 Saran Akademis .....	75
5.2.2 Saran Praktis .....	75

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Gambar 1.1 Prestasi Bank OCBC NISP 2011.....	4
Gambar 1.2 Prestasi Bank OCBC NISP 2012.....	4
Gambar 1.3 Prestasi Bank OCBC NISP 2013.....	5
Gambar 1.4 Prestasi Bank OCBC NISP 2014.....	5
Gambar 4.1 Strktur Organisasi Bank OCBC NISP .....	46
Gambar 4.2 Event Tanda Funtastrip .....	48
Gambar 4.3 Event Tanda Poin.....	49
Gambar 4.4 Event Press And Win.....	49
Gambar 4.5 Event Promo Kredit .....	50
Grafik 1.1 Hasil Audit Bank OCBC NISP 2013 – 2014.....	6
Tabel 1.1 Peringkat Service Excelent Bank versi Bank Indonesia 2014.....	7
Tabel 4.1 Bagan Penerapan Strategi Customer Retention Marketing .....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

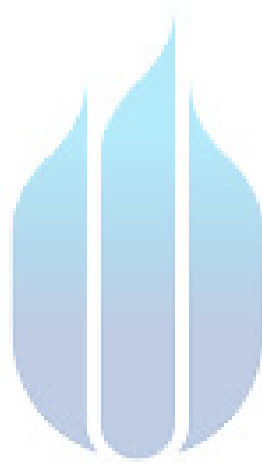
Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Salinan Hasil Wawancara

Lampiran 3. Formulir Pembukaan Rekening Bank OCBC NISP

Lampiran 4. Gambar

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**