



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN PUBLIC RELATIONS**

**RIA KUSUMANINGRUM (44210120015)
PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH BANK MEGA CABANG PLUIT
x + 77 halaman + 9 lampiran, 29 referensi**

ABSTRAKSI

Bank Mega cabang Pluit adalah bank yang mampu mempertahankan loyalitas jangka panjang dengan nasabahnya. Dalam hal ini, *customer service* adalah bagian yang berinteraksi langsung dengan nasabah. *Customer service* menjalankan fungsi dan peran *public relations*, salah satunya yaitu hubungan pelanggan atau *customer relations*. Pelaksanaan kegiatan *customer relations* bukan hanya merupakan tanggung jawab *public relations*, tetapi juga merupakan tanggung jawab *customer service* untuk membina hubungan yang baik dengan nasabah, mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal dan berusaha untuk mendapatkan nasabah baru.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Mega cabang Pluit. Nara sumber berjumlah 3 orang yaitu *branch operational manager*, *customer service* dan nasabah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah fungsi dan tugas *customer service* serta peran *customer service* yang dikonsepsikan oleh Kasmir dalam buku *Etika Customer Service*.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara mendalam.

Hasil penelitian ini adalah gambaran fungsi dan tugas *customer service*, gambaran peran *customer service*. Kesimpulan *customer service* sudah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik dan penuh tanggungjawab dan *customer service* telah menjalankan perannya dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Disarankan agar dalam membina hubungan yang baik dengan calon nasabah maupun nasabah lama, seorang *customer service* harus secara total dalam melayani nasabah. Sehingga nasabah akan menilai bahwa nasabah memang dilayani secara totalitas dan loyal terhadap Bank Mega.