



**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

ABSTRAKSI

YUNITA YOHANA (44210120033)

**PENGARUH PROGRAM KOMUNIKASI SMART HALO BCA
TERHADAP MOTIVASI PENINGKATAN PELAYANAN (SURVEY
PADA CUSTOMER SERVICE OFFICER HALO BCA)**

I-V + 135 Halaman + 4 Lampiran

Bibliografi :

Untuk meningkatkan citra perusahaan melalui layanan *Contact Center*, pihak manajemen berusaha meningkatkan motivasi kerja *Customer Service Officer* (CSO) untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan dengan suatu program komunikasi yaitu SMART Halo BCA. Program ini dilakukan sejak lama dan penting diketahui sejauh mana pengaruhnya terhadap motivasi peningkatan pelayanan *Customer Service Officer* (CSO).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teori yang sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan. Beberapa dimensi yang dapat diukur seperti pengetahuan umum tentang program, teori dua faktor Herzberg dan 17 parameter pelayanan yang diterapkan pada Halo BCA.

Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh program komunikasi SMART Halo BCA terhadap motivasi peningkatan pelayanan maka akan digunakan tipe penelitian kuantitatif dengan metode survey dimana peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada 138 *Customer Service Officer* (CSO) Halo BCA.

Dari hasil penyebaran kuesioner ini dapat diketahui bahwa program komunikasi SMART yang ditujukan kepada *Customer Service Officer* (CSO) halo BCA mendapatkan hasil korelasi yang sangat kuat dan variabel tersebut memberikan pengaruh sangat positif atau positif terhadap motivasi peningkatan pelayanan.

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti agar manajemen Halo BCA terus mempertahankan kualitas program komunikasi SMART, evaluasi akan program komunikasi SMART dan penerapan 17 parameter yang merata kepada seluruh *Customer Service Officer* (CSO) agar konsistensi pelayanan yang diberikan tercapai dan membentuk citra perusahaan