



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

Nama : Natalia (442-0611-0104)  
Judul : Aktivitas Customer Relations Dalam Membina Hubungan Baik dengan Nasabah Prioritas PT. Bank Mandiri Tbk. – Kantor Pusat Jakarta (Periode Juni – Des 2009)  
Bibliografi : vi+ 84 Halaman+Lampiran+ 21 buku (1994-2005)+1 artikel

**ABSTRAKSI**

*Customer Relations* merupakan suatu bentuk kegiatan dari *Public Relations* dalam rangka mengatur dan membina hubungan dengan para pelanggan, sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa pelangganlah yang membutuhkan perusahaan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan oleh karenanya kini banyak perusahaan yang mulai mengorientasikan program kegiatannya pada perhatian dan pelayanan terhadap para pelanggannya, maka dari itu *customer relations* menjadi suatu program kegiatan yang penting dilakukan oleh perusahaan.

Adapun tujuan penelitian yang akan dikaji adalah untuk dapat mengetahui dan mendiskripsikan aktivitas *customer relations* Mandiri Prioritas dalam membina hubungan baik dengan nasabah (periode Juni-Desember 2009). Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori menurut Rosady Ruslan yaitu *Customer Relations* adalah fokus pada kebutuhan pelanggan dan penghargaan terhadap nilai seorang pelanggan untuk mendapatkan kepuasan jangka panjang.

Tipe dari penelitian ini adalah deskriptif dan metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang dilakukan melalui wawancara secara mendalam atau *indepth interview* yang ditujukan kepada Humas Mandiri Prioritas, *Priority Banking Officer* dan pelanggan dari Mandiri Prioritas.

Hasil dari penelitian ini adalah Mandiri Prioritas dalam melakukan program-program *customer relation* nya adalah sesuai dengan konsep yang ada, kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya adalah kunjungan nasabah, menelpon nasabah, memberikan bingkisan ulang tahun kepada nasabah, sponsorship serta mengundang nasabah dalam event/gathering sesuai dengan minat/atau hobi.