



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

ABSTRAKSI

SOPHYAN HARIS (44208110074)

Strategi *Public Relations* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Taplus Wilayah Jakarta Periode Januari-Desember 2010.

x + 75 Halaman + 7 Lampiran, 2010, bilbl : 17 (1987 – 2008)

Kegiatan Publik Relations dalam menjalin hubungan dengan pelanggan, lebih di kenal dengan istilah *Customer Relations*. Pada dasarnya tujuan dari aktivitas ini adalah salah satu bentuk kegiatan dari eksternal Public Relations untuk menciptakan hubungan dengan publik pemakai produk atau jasa. Dengan adanya aktivitas hubungan dengan pelanggan yang loyal adalah hal yang menjadi perhatian utama bagi setiap perusahaan salah satunya adalah industri perbankan karena pelanggan yang loyal di harapkan memberikan keuntungan bagi mereka dalam mempromosikan produk atau jasa misalkan kepada keluarga atau kerabatnya. Keloyalitasan pelanggan di tentukan oleh kualitas produk atau jasa yang di kehendaki, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah peran Corporate Communication PT Bank Mandiri (Persero) TBK dalam mempertahankan loyalitas nasabah Taplus wilayah Jakarta periode Januari-Desember 2010. Untuk dapat menjawab permasalahan skripsi tersebut maka peneliti mengemukakan beberapa teori dan konsep yang relevan diantaranya adalah Public Relations, Strategi Public Relations, Konsumen dan loyalitas Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan data yang di peroleh hasil dari wawancara dengan tiga narasumber, yakni Manager Komunikasi Eksternal PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Pemimpin Kelompok Riset Strategi dan Pemasaran PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk serta nasabah Bank BNI.

Hasil penelitian di peroleh bahwa elemen-elemen strategi Public Relations yaitu Fact Finding, Planning, Communicating, dan Evaluating telah dilakukan Divisi Komunikasi Perusahaan dan Kesekretariatan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam upaya untuk meningkatkan loyalitas nasabah Taplus. Selain itu Divisi Komunikasi Perusahaan dan Kesekretariatan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mempunyai strategi yang bersifat *customer centric* yaitu strategi yang bersifat lebih melakukan pendekatan kegiatan hubungan dengan pelanggan sehingga tahu akan kebutuhan nasabahnya yang dikemas dengan sajian program menarik yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah Taplus.