



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

DIAN KARTIKA WATI (44205010034)

KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS

MEGA BANK CABANG BSD TANGERANG

Bibliografi 104 Halaman + 24 tabel

43 buku (1984-2009)

ABSTRAKSI

Banyaknya persaingan bank-bank yang bermunculan, belum tentu dapat memberikan kepuasan dan memiliki fasilitas yang menunjang kesejahteraan para karyawannya. Kepuasan yang diperoleh khalayak tidak tumbuh dengan sendirinya, melainkan perlu diciptakan. Tingkat kepuasan khalayak internal merupakan indikator atau kata kunci bagi kegiatan *customer Relations* sebagai bentuk kepuasan pelanggan dalam mencapai suatu keberhasilan tugas dan wewenangannya secara efektif. Dan kegiatan *Customer Relations* Mega Bank yang telah menjadikan pusat kegiatan untuk mengukur hubungan yang positif kepada nasabah Mega Bank sehingga akan mendapatkan kepuasan dan citra yang positif pada nasabah (pelanggan) Mega Bank tersebut. Dengan banyaknya persaingan-persaingan, MegaBank mencoba memberikan fasilitas yang dapat mensejahterakan dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini peneliti untuk membahas konsep-konsep yang akan dibahas pada tinjauan pustaka maka peneliti menggunakan teori Freddy Rangkuti, "*Measuring Customer Relation*" dan menggunakan teori dari Amin Wijaya Tunggal, "*Dasar-dasar Customer Relationship Management*" juga teori dari James G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Management*.

Tipe penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang dipilih menggunakan metode survey dan menganalisis data menggunakan data statistic berdasarkan jumlah populasi dan sampel. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner atau metode angket.

Hasil penelitian menunjukan bahwa peran customer relations bank mega sudah sangat baik dan dapat dikatakan sudah cukup memenuhi kepuasan pelanggan bank mega. Hasil tersebut didapatkan melalui penelitian yang peneliti lakukan dan dengan menggunakan kuesioner.