UNIVERSITAS MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

SINDI RADIANTA (44206010004)

KEPUASAN NASABAH ATAS PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. CABANG BINTARO

V bab + 104 Halaman + 27 Tabel + 22 Lampiran

Bibliografi : 31 Buku (1984-2009), 3 Internet Website

ABSTRAKSI

Banyaknya persaingan bank-bank yang bermunculan, belum tentu dapat memberikan kepuasan dan memiliki fasilitas yang menunjang kesejahteraan para karyawannya. Kepuasan yang yang diperoleh khalayak tidak tumbuh dengan sendirinya, melainkan perlu diciptakan. Tingkat kepuasan khalayak eksternal 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* Bank Rakyat Indonesia yang telah menjadikan pusat kegiatan untuk mengukur hubungan yang positif kepada nasabah (pelanggan) Bank Rakyat Indonesia tersebut, Dengan banyaknya persaingan-persaingan, Bank Rakyat Indonesia mencoba memberikan fasilitas yang dapat mensejahterahkan dan memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dalam penelitian ini peneliti untuk membahas konsep-konsep yang akan dibahas pada tinjauan pustaka maka peneliti menggunakan teori Freddy Rankuti, *"Measuring Customer Relations"* 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 Rakyat Indonesia sudah sangat baik dan dapat dikatakan sudah cukup memenuhi kepuasan pelanggan Bank Rakyat Indonesia. Hasil tersebut didapatkan melalui penelitian yang lakukan dan dengan menggunakan kuesioner