



**STRATEGI RELATIONSHIP MANAGER BANK PANIN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
NASABAH**
(*Studi kasus di KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat*)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

**DISUSUN OLEH
NASTITI HADI YANTI
44209120097**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **STRATEGI RELATIONSHIP MANAGER BANK PANIN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH**
(Studi kasus di KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat)

Nama : NASTITI HADI YANTI

Nim : 44209120097

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, 08 Juli 2012

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Ispawati Asri, M.Si)

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **STRATEGI RELATIONSHIP MANAGER BANK PANIN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH
(Studi kasus di KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat)**

Nama : NASTITI HADI YANTI
Nim : 44209120097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations

Jakarta, 21 Juli 2012

1. **Ketua Sidang**
Suryaning Hayati, MM



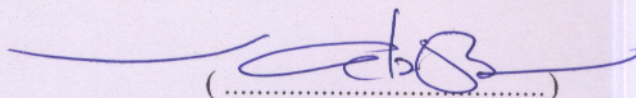
(.....)

2. **Penguji Ahli**
Amin Sar Manihuruk, M.Si



(.....)

3. **Pembimbing I**
Ispawati Asrie, M.Si



(.....)

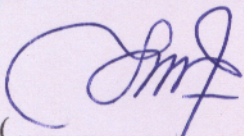
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **STRATEGI RELATIONSHIP MANAGER BANK PANIN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH
(Studi kasus di KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat)**

Nama : NASTITI HADI YANTI
Nim : 44209120097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations

Jakarta, 19 September 2012

1. **Ketua Sidang**
Suryaning Hayati, MM



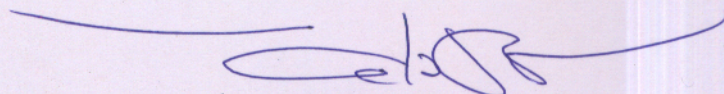
(.....)

2. **Penguji Ahli**
Amin Sar Manihuruk, M.Si



(.....)

3. **Pembimbing I**
Ispawati Asrie, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

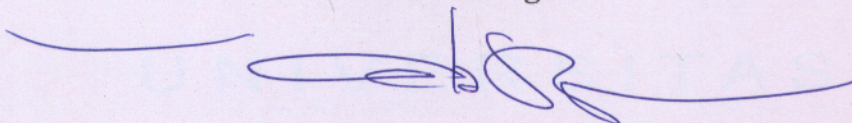
Judul : **STRATEGI RELATIONSHIP MANAGER BANK PANIN
DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH
(Studi kasus di KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat)**

Nama : NASTITI HADI YANTI
Nim : 44209120097
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations

Jakarta, 19 September 2012

Disetujui dan Diterima Oleh:

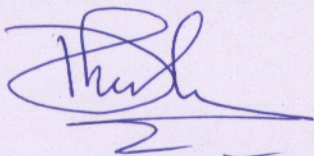
Pembimbing



(Ispawati Asrie, M.Si)

Dekan

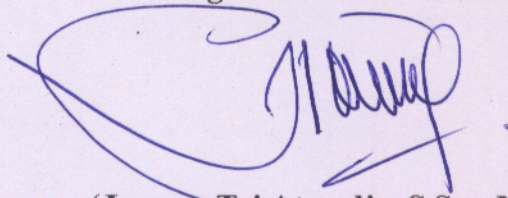
Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua

Bidang Studi Public Relations



(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya atas selesainya penulisan Skripsi ini yang berjudul **“STRATEGI RELATIONSHIP MANAGER BANK PANIN DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH”**.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana S1 Komunikasi Bidang Studi Public Relations pada Universitas Mercu Buana Jakarta. Atas selesainya penulisan Skripsi ini, tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ispawati Asri, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan telaten membimbing peneliti hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr.Ir Aris Setyanto Nugroho, MM. Selaku Rektor pada Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Dra. Diah Wardhani, MSi. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi pada Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si. Selaku Kepala Program Studi Public Relations pada Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh staff dan dosen pada Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Bapak Rudy Nata selaku Authorized Signer Bank Panin KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Bank Panin KCP Pintu Besar 2.
7. Gisty Agih selaku RM Bank Panin KCP Pintu Besar 2 Jakarta Barat yang banyak membantu peneliti dalam proses pengumpulan data.
8. Suamiku tercinta “MBO” yang dengan sabar dan setia membantu peneliti dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.
9. Mama tercinta yang tidak pernah bosan mendoakan dan menyemangati peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kakaku tercinta Almarhumah Anita Susanti dan keponakanku tersayang Rafael Adrian Cruz yang juga ikut memotivasi peneliti untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh keluarga besar peneliti dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semuanya.

Semoga atas bantuan yang diberikan memperoleh imbalan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Sebagai akhir kata, peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun.

Akhirnya peneliti memohon kepada Tuhan Yang Maha Esa semoga ilmu yang telah peneliti peroleh berguna bagi peneliti, agama, bangsa, dan negara. Aamiin.

Jakarta, Juli 2012

Peneliti

Nastiti Hadi Yanti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	ii
Tanda Lulus Sidang Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iv
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II Tinjauan Pustaka	17
2.1 Ilmu Komunikasi.....	17
2.1.1 Definisi Komunikasi	18
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi	19
2.1.3 Tujuan Komunikasi	20

2.2	Public Relations (PR)	21
2.2.1	Definisi Public Relations	22
2.2.2	Fungsi Public Relations	23
2.2.3	Peranan Public Relations	24
2.2.4	Ruang Lingkup Tugas PR	26
2.2.5	Kegiatan dan Sasaran PR	26
2.2.6	Khalayak PR	28
2.3	Customer Relationship Management (CRM)	32
2.1	Definisi CRM	33
2.2	Pentingnya CRM	36
2.3	Konsep CRM	36
2.4	Proses CRM	40
2.5	Strategi CRM	43
2.6	Program CRM	46
2.4	Relationship Manager (RM)	50
2.5	Startegi PR	52
2.6	Loyalitas Pelanggan	54
2.6.1	Konsep Loyalitas Pelanggan	54
2.6.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	59
2.6.3	Tahap Pertumbuhan loyalitas Pelanggan	60
2.6.4	Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	65
BAB III Metodologi Penelitian		71
3.1	Tipe Penelitian	71
3.2	Metode Penelitian	72
3.3	Subjek Penelitian.....	73
3.4	Definisi Konsep dan Fokus Penelitian	74
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.5.1	Data Primer	78
3.5.2	Data Sekunder	80
3.6	Teknik Analisis Data.....	83

3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	84
BAB IV PEMBAHASAN		85
4.1	Gambaran Umum Bank Panin	85
4.1.1	Sejarah Singkat Bank Panin	85
4.1.2	Visi dan Misi Bank Panin	86
4.1.3	Struktur Organisasi Bank Panin	88
4.1.4	Struktur Pemegang Saham	90
4.1.5	Ringkasan Kinerja	91
4.1.6	Kondisi Pasar	91
4.1.7	Produk yang Inovatif, Perbankan Ritel	93
	4.1.7.1 Simpanan	94
	4.1.7.2 Fasilitas Kredit	94
	4.1.7.3 Transaksi Internasional	94
	4.1.7.4 Layanan Treasury	95
	4.1.7.5 Layanan Lain	95
4.2	Loyalitas Nasabah	95
4.3	Konsep Kerja Bank Panin	96
4.4	RM Bank PANIN	98
	4.4.1 Ruang Lingkup Tugas RM Bank Panin	98
	4.4.2 Kegiatan dan Sasaran RM Bank Panin	98
	4.4.3 Fungsi RM Bank Panin	99
4.5	Hasil Penelitian	99
	4.5.1 Strategi RM Bank Panin	99
	4.5.2 Kendala	105
	4.5.3 Evaluasi	107
4.6	Pembahasan	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus CRM.....	40
Gambar 2.2 Alternative Relationship Strategis and Adaptation Requirements	44
Gambar 2.3 What Affect Customer Loyalty.....	57
Gambar 2.4 The Loyalty Pyramid (Hill)	61
Gambar 2.5 The Loyalty Pyramid (Griffin)	62
Gambar 2.6 The Fried Egg Model.....	67
Gambar 2.7 From Customer Acquisition to Strategic CRM	69
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Panin.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Survei The Best Bank Service Excellence 2008-2009	6
Tabel 2.1	Bentuk Kegiatan Public Relations.....	27
Tabel 2.2	Matriks CRM	37
Tabel 2.3	Program CRM	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Wawancara	1
Lampiran Daftar Kinerja Saham	12
Lampiran Daftar Ringkasan Kinerja	13
Lampiran Gambar Kartu Debit dan Kredit Bank Panin.....	14
Lampiran Gambar Produk Bank Panin 1	15
Lampiran Gambar Produk Bank Panin 2	16
Lampiran Foto Transaksi Nasabah Prioritas	17
Lampiran Foto Board of Directors, Board of Commissioners.....	18