UNIVERSITAS MERCUBUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

ABSTRAKSI

AHMAD KURNIAWAN (44208110029)

Peran Corporate Communication PT Bank Mandiri (Persero) TBK Dalam Mempertahankan loyalitas Nasabah Melalui Program Kemilau Mandiri Fiesta

x + 110 Halaman + 7 Lampiran, 2010, bilbl : 22 (1985 – 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 melalui program Kemilau Mandiri Fiesta. Untuk dapat menjawab permasalahan skripsi tersebut maka peneliti mengemukakan beberapa teori dan konsep yang relevan diantaranya adalah Komunikasi, Public Relations, Customer Relations, Special Event dan loyalitas nasabah.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan data yang di peroleh hasil dari wawancara dengan key informan, yakni Corporate Communication manager dan Corporate Event Coordinator Bank Mandiri, serta tiga nasabah setia Bank Mandiri.

Hasil penelitian di peroleh bahwa keempat peranan yang dilakukan Corporate Communication Bank Mandiri, yaitu *Expert Prescriber, Communication Fasilitator, Problem solving process Facilitator, dan Communication Technician* telah dilakukan Corporate Communication Bank Mandiri. Selain itu Corporate Communication Bank Mandiri telah melakukan kegiatan hubungan dengan pelanggan dikenal dengan istilah Customer relations yaitu program informasi dan komunikasi serta apresiasi kepada nasabah setia Bank Mandiri yang dikemas dengan sajian hiburan menarik yang bertujuan untuk mempertahankan loyalitas nasabah melalui penghargaan yang di berikan Bank Mandiri melalui program "Kemilau Mandiri Fiesta".

http://digilib.mercubuana.ac.id/