



**PERAN CORPORATE COMMUNICATION PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK
DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH MELALUI
PROGRAM “KEMILAU MANDIRI FIESTA”**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan menempuh gelar sarjana (S-1) Ilmu Komunikasi
Bidang studi Public Relations Universitas Mercubuana Jakarta

Disusun oleh

Nama : Ahmad Kurniawan

NIM : 44208110029

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA**

2010

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Kurniawan
NIM : 44208110029
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Peran Corporate Communication PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Program Kemilau
Mandiri Fiesta

Jakarta, Desember 2010

Mengetahui,

Pembimbing



(Dra.Ispawati Asri MM)

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ahmad Kurniawan
NIM : 44208110029
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Peran Corporate Communication PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Program Kemilau
Mandiri Fiesta

Jakarta, Desember 2010

1. Ketua Sidang

Nama : **Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si**



(.....)

2. Penguji Ahli

Nama : **Ida Anggraeni M.Si**



(.....)

3. Pembimbing

Nama : **Dra.Ispawati Asri MM**



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Nama : Ahmad Kurniawan
NIM : 44208110029
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Peran Corporate Communication PT Bank Mandiri (Persero) Tbk
Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Program Kemilau
Mandiri Fiesta

Jakarta, Desember 2010

Di setuju dan diterima oleh :
Pembimbing



(Dra. Ispawati Asri MM)

Mengetahui,

Dekan Fikom



(Dra. Diah Wardhani, M.si)

Ketua Bidang Studi



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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadirat Yang Maha Ssgalanya Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Outline skripsi ini denga judul “ **PERAN CORPORATE COMMUNICATION PT BANK MANDIRI (PERSERO) TBK DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH MELALUI PROGRAM “KEMILAU MANDIRI FIESTA”**. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1), Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana Jakarta.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dengan dukungan, bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini, peneliti ingin mengucapkan ungkapan terima kasih kepada :

1. Ispawati Asri, selaku pembimbing skripsi penelitian ini yang telah memberikan bimbingan, motivasi serta arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Umi dan Baba ku tercinta, dengan bentuk perhatian dan bantuan serta motivasinya yang sering di berikan sehingga membuat semangat peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik
3. Teman-teman mahasiswa PR13 khususnya 7(seven) Men Communications yaitu Anto Baksir, Djanoe, Aldi, Ari, Phyan dan Bagus ,mereka adalah teman tempat berbagi ilmu, bertukar ide dan gagasan, serta tak jarang untuk sarana berkumpul menghilangkan kejenuhan dalam pembuatan tugas akhir ini.

4. Bapak dan ibu dosen pengajar yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah bersedia memberikan ilmunya kepada peneliti.
5. Remaja Tampubolon selaku Corporate Communication Bank Mandiri, Johndry S Anwar selaku Corporate Event Coordinator serta staff learning center Group yang telah membantu menyediakan waktunya dalam memperoleh data yang peneliti butuhkan.
6. Rekan- rekan sekerja di Bank Mandiri Cabang Jakarta Cipete, terutama teman – teman di bagian Teller : Mb yuli, Mb Carol serta pak Mashadi.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna tetapi penulis telah berusaha memberikan yang terbaik dalam skripsi ini dengan menerapkan teori-teori yang telah peneliti peroleh dari berbagai literatur serta referensi yang berkaitan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat mahasiswa khususnya dengan program studi yang sama dan untuk masyarakat luas. Amien

Jakarta, Desember 2010

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAKSI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	
Pengertian Komunikasi... ..	14
2.2 Definisi Public Relations	17
2.3 Tugas dan Peran Public Relations	
2.3.1 Tugas Public Relations	22
2.3.2 Peranan Public Relations	23
2.3 Publik Dalam Public Relations	29
2.4 Pengertian Customer Relations	31
2.5 Customer Relations	
2.5.1 Manfaat Customer Relations	34
2.5.2 Membina Hubungan Baik (Good Customer Relations)	36
2.5.3 Tujuan Membina Hubungan Baik Dengan Pelanggan.....	37

2.6 Program Public Relations (Special Event).....	39
2.6.1 Penyusunan Program PR Event	44
2.6.2 Fungsi Special Event	46
2.7 Loyalitas Pelanggan	
2.7.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	47
2.7.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	50

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	52
3.2 Metode Penelitian.....	54
3.3 Subjek Penelitian	55
3.4 Definisi Konsep.....	56
3.5 Fokus Penelitian.....	57
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.7 Teknik Analisis Data.....	59
3.8 Kriteria Keabsahan Data	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.2 Public Relations Bank Mandiri	70
4.3 Hasil Penelitian	76
4.3 Pembahasan	97

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN