



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN HUMAS**

ABSTRAKSI

Maharlika Anggiamurni (04299-048)

“Aktifitas Humas Bank Artha Graha Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Pelanggan“

(xiii + 86 + Lampiran)

Bibliografi 22 acuan (1990 – 2006)

Sebuah perusahaan dalam menjalankan aktifitasnya sangatlah tergantung dari faktor penunjang yang berada dibelakangnya, diantaranya adalah faktor eksternal khususnya pelanggan. Dalam membina hubungan baik dengan pelanggan, perusahaan dalam setiap aktifitasnya melibatkan pelanggan sebagai faktor pendukung kelancaran program. Karena, kepuasan pelanggan atau nasabah merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap baik buruknya citra perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti bagaimana aktifitas Humas Bank Artha Graha dalam membina hubungan baik dengan pelanggan.

Pada penelitian ini kerangka pemikiran yang digunakan, fungsi, tugas, peran, dan aktifitas Humas, program kerja Humas, khalayak Humas, media, dan hubungan dengan pelanggan dan pelayanan prima (*service excellence*)

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif, sedangkan tipe penelitian dan teknik analisa datanya kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara kepada staff Humas, yaitu Bapak Yusuf Yazid yang bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai aktifitas Humas Bank Artha Graha.

Hasil penelitian yang didapat yaitu dalam membina hubungan baik dengan pelanggan Humas Bank Artha Graha menyelenggarakan ”Gathering/tatap muka” untuk pelanggan Tabungan Gemilang dan dengan menggunakan 4 proses PR yaitu: Mendefinisikan masalah, merencanakan program, melaksanakan, dan mengevaluasi program. Bank Artha Graha juga memberikan pelayanan prima (*Service Excellence*).