



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Advertising & Marketing Communication*

Indri Kusuma Dewi

44312110021

Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Meningkatkan Customer Engagement (Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk KCP Graha Paramita)

Jumlah halaman : ix + 90 halaman + lampiran

Program *Customer Engagement* di buat agar budaya *relationship* mulai dibina dari internal perusahaan, sehingga terbentuk kultur dan penghayatan hingga perubahan pelayanan yang lebih baik bagi nasabah. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Perencanaan, Pelaksanaan dan Evaluasi *Customer Service Officer* PT Bank Central Asia, Tbk KCP Graha Paramita dalam meningkatkan *Customer Engagement*.

Landasan teori yang digunakan adalah dengan konsep Komunikasi Pemasaran dan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) melalui pendekatan Hierarki *Customer Engagement*.

Metodologi penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis, dengan metode penelitian studi kasus. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan observasi serta menggunakan teknik analisis data konstruktivis.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa peran *Customer Service Officer* yang pada nyatanya melakukan figure sebagai kegiatan *relationship* dengan membangun hubungan baik BCA KCP Graha Paramita dengan nasabah yang ada telah dijalankan sebagaimana mestinya. Hal tersebut dikarenakan program ini ditemukan di lapangan bahwa melalui tahapan yaitu Perencanaan, Pelaksanaan dan Evaluasi *Customer Engagement*, dimana tahap-tahap tersebut adalah disesuaikan dengan pertimbangan bahwa sudah sejauh mana tahapan ini dengan Hierarki *Customer Engagement* saat menjalankan program tersebut.