ABSTRAK

Anggriani Octavianti (55215110066)
Strategi Customer Relation Frontliner PT Bank Mandiri untuk Meningkatkan Services Excellence (Studi Kasus Untuk Meningkatkan Pelayanan Kantor Cabang Utama PT Bank mandiri Tangerang Gading Serpong)
Jumlah Halaman : xii + 108 halaman
Bibliografi : 28 Acuan, Tahun 1992-2013

Pada era globalisasi saat ini persaingan pada dunia perbankan di Indonesia kini semakin kompetitif, hal ini menjadikan setiap lembaga keuangan dituntut dengan segala kiat dan kebijakannya untuk merebut dan menarik simpati nasabah. Salah satunya, yaitu dengan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Masyarakat sebagai konsumen jasa perbankan, sekarang mempunyai kesadaran yang tinggi dan semakin kristis terhadap produk dan jasa perbankan

Sebagai landasan dari penelitian ini, peneliti menggunakan konsep. Customer Relations .Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*).

Frank Jefkins menyatakan bahwa customer relations adalah kegiatan yang khusus diarahkan kepada para konsumen atau khalayak, Peneliti mengindentfikasikan pengertian customer relations menurut frank jefkins adalah bahwa kegiatan-kegiatan tersebut merupakan sebagai pendekatan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan. Dalam Bank mandiri Tangerang Gading serpong strategi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan stakeholder menggunakan strategi reguler dan defensif.

Kata Kunci : Customer Relations , Perbankan , Relations

UNIVERSITAS MERCU BUANA

ABSTRACT

Anggriani Octavianti (55215110066)
Strategi Customer Relation Frontliner PT Bank Mandiri untuk Meningkatkan Services Excellence (Studi Kasus Untuk Meningkatkan Pelayanan Kantor Cabang Utama PT Bank mandiri Tangerang Gading Serpong)
Jumlah Halaman : xii + 108 halaman
Bibliografi : 28 Acuan, Tahun 1992-2013

In the current era of globalization competition in the banking world in Indonesia is now more competitive, this makes every financial institution charged with all the tips and policies to seize and attract the sympathy of customers. One of them, namely by creating a good relationship with customers. Society as a consumer of banking services, now has a high awareness and increasingly cristic to banking products and services
As the foundation of this research, researchers use the concept. Customer Relations. This research uses constructivist paradigm with case study method. Data collection is done by in-depth interview.

Frank Jefkins states that customer relations is an activity that Specifically directed to consumers or audiences, Researchers mengefentfikasikan understanding customer relations according frank jefkins is that these activities are as an approach to obtain customer satisfaction and corporate profits. In the independent Bank of Tangerang Gading serpong strategy used to communicate with stakeholders using regular and defensive strategies.

Keywords: Customer Relations, Bank ,Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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