



**STRATEGI CUSTOMER RELATIONS FRONTLINER PT BANK
MANDIRI (PERSERO) TBK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN
SERVICES EXCELLENCE**

**(Studi kasus untuk meningkatkan pelayanan Kantor Cabang
Utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Tangerang Gading
Serpong)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

MERCU BUANA

ANGGRIANI OCTAVIANI

55215110066

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Anggriani Octavianti
2. NIM : 55215110066
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Corporate Communicatios
6. Judul : Strategi Customer
Relation Frontliner PT Bank Mandiri untuk
Meningkatkan Pelayanan Services Excellence
(Studi Kasus Untuk Meningkatkan Pelayanan
Kantor Cabang Utama PT Bank mandiri
Tangerang Gading Serpong)

Jakarta, 20 Juli 2017

Pembimbing,

Dr.Henni Gusfa,SS.,M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Strategi Customer Relation Frontliner PT Bank Mandiri untuk Meningkatkan Pelayanan Services Excellence (Studi Kasus Untuk Meningkatkan Pelayanan Kantor Cabang Utama PT Bank mandiri Tangerang Gading Serpong)
2. Nama : Anggriani Octavianti
3. NIM : 55215110066
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communications
7. Tanggal : 20 Juli 2017

Jakarta, 20 Juli 2017

Mengetahui,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana.,M.Si

2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid, Msi

3. Pembimbing
Dr. Henni Gusfa, SS, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

1. Judul : Strategi Customer Relation Frontliner PT Bank Mandiri untuk Meningkatkan Pelayanan Services Excellence (Studi Kasus Untuk Meningkatkan Pelayanan Kantor Cabang Utama PT Bank mandiri Tangerang Gading Serpong)
2. Nama : Anggriani Octavianti
3. NIM : 55215110066
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Corporate Communications
7. Tanggal : 20 Juli 2017

Jakarta, 20 Juli 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Dr. Ahmad Mulyana, M.Si
2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid.,Msi
3. Pembimbing
Dr. Henni Gusfa,SS., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Strategi Customer Relation Frontliner PT Bank Mandiri untuk Meningkatkan Pelayanan Services Excellence (Studi Kasus Untuk Meningkatkan Pelayanan Kantor Cabang Utama PT Bank mandiri Tangerang Gading Serpong)
2. Bentuk Tesis : Penelitian
3. Nama : Anggriano Octavianti
4. NIM : 55215110066
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Tanggal : 20 Juli 2017

Mengesahkan,

Pembimbing,

UNIVERSITAS

MERCU BUANA
Dr. Henni Gusfa, SS.,Msi

Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi



Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Strategi Customer Relation Frontliner PT Bank Mandiri untuk Meningkatkan pelayanan Services Excellence (Studi Kasus Untuk Meningkatkan Pelayanan Kantor Cabang Utama PT Bank mandiri Tangerang Gading Serpong)

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Anggriani Octavianti

NIM : 55215110066

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal : 20 Juli 2017

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

METERAI
TEMPEL
No. 94788AEF486974563
20 Juli 2017
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Anggriani Octavianti

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tesis ini sesuai dengan harapan dan kemampuan peneliti. Di mana dalam penyusunan tesis ini peneliti mengangkat judul :Strategi Customer Relations PT Bank Mandiri(Persero) tbk untuk Meningkatkan Service Excellence,

Tesis ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada :

1. **Ibu Dr. Henni Gusfa, M.Si** selaku dosen pembimbing tesis.
2. **Ibu Dr. Ahmad Mulyana, M.Si** selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
3. **Bapak Dr Farid Hamid.,Msi** selaku penguji sidang tesis
4. Seluruh dosen – dosen pengajar pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Keluarga Besar Bank Mandiri Tangerang Gading Serpong , Bapak Hasrizal selaku Branch Manager , Bapak Dian Ariwinanto selaku Branch Sales Manager , Bapak Michael Imanuddin Putra selaku Branch Operation Manager , Ibu Ika Fajar Ningsih Selaku Customer Service Officer , Grace MR Tampubolon Selaku Service Quality Officer , Rista Febrina selaku Head Teller , Gusnia Saraswati ,Elpan Darlis, siti Adawiyah , Seli ,selaku teller , Nova Natalia Ledie Hervika , Olla , Oki selaku customer Service Representative , yang telah membantu untuk melakukan penelitian.
6. **Papah dan Mamah** Tercinta yang tiada hentinya memberikan dukungan.
7. **Rizki Ramadhan** Adik Tersayang yang telah memberikan dukungan

8. **Michael Imanuddin Putra,MM** yang rela nemenin sampe ngantuk untuk menyelesaikan penelitian ini
9. **Riska Lestari, SH dan Syarifah Alawiyah,SE** yang selalu memberikan dukungan agar penelitian ini cepat selesai .
10. Shiela dan Nuke terimakasih telah berjuang bersama-sama untuk menyelesaikan penelitian ini
11. Seluruh Teman-Teman seperjuangan Magister Ilmu Komunikasi yang tidak bisa disebutkan satupersatu

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan tesis ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti yang masih terbatas, sehingga peneliti senantiasa mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritiknya.



Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan dan Identifikasi Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1.1 Penelitian Sebelumnya (<i>State of The Art</i>)	15
2.1.2 Kajian Teori	20
2.1.2.1 Strategi Customer Relations	20
2.1.2.2 Tujuan Customer Relations	27
2.1.2.3 Bentuk-Bentuk Kegiatan Customer Relations.....	28
2.1.2.4 Frontliner	31
2.1.2.5 Nasabah	34
2.1.2.6 Kualitas Pelayanan.....	36
2.1.2.7 Service Excellence	45
2.2 Kerangka Pemikiran	53
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian/ Pengkajian Akademis	54
3.2 Paradigma Penelitian	55

3.3 Metode Penelitian	56
3.4 Key Informan	58
3.5 Unit Analisis Data	60
3.6 Teknik Pengumpulan Data	56
3.7 Teknik Analisis Data	62
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.1.1 Gambaran Umum Bank Mandiri	65
4.2 Hasil Penelitian	81
4.2.1 Perencanaan.....	82
4.2.2 Pelaksanaan.....	86
4.2.3 Evaluasi	89
4.3 Pembahasan.....	92
4.3.1 Tujuan Customer Realatios	95
4.3.2 Nilai Customer Relations	98
4.3.3 Strategi Reguler Customer Relations meningkatkan Service	97
4.2.5 Strategi Defensif Customer Relations meningkatkan	101
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	109
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	