



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS***  
**DALAM MEMBENTUK CITRA PELAYANAN POSITIF**  
**PT. BANK MANDIRI CABANG CILANDAK KOMERSIAL**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Strata1(S-1) Komunikasi Bidang Public Relations

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**Nur Ratri Ciptaningtias**

**44214110076**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**2017**

## Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nur Ratri Ciptaningtias

NIM : 44214110076

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**Aktivitas *Customer Relations* dalam membentuk citra pelayana positif PT. Bank Mandiri Cabang Cilandak Komersial**

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal

Jakarta, 30 September 2017

Yang membuat pernyataan,



(Nur Ratri Ciptaningtias)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM MEMBENTUK CITRA PELAYANAN POSITIF  
PT. BANK MANDIRI CABANG CILANDAK KOMERSIAL**

Nama : Nur Ratri Ciptaningtias

NIM : 44214110076

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 30 September 2017

Mengetahui,

(Suryaning Hayati, SE. MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM MEMBENTUK CITRA PELAYANAN POSITIF  
PT. BANK MANDIRI CABANG CILANDAK KOMERSIAL**

Nama : Nur Ratri Ciptaningtias

NIM : 44214110076

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 30 September 2017

Ketua Sidang  
Dr. Elly Yuliawati., M.Si

Penguji Ahli,  
Drs. Marwan Mahmudi., M.Si

Pembimbing I  
Suryaning Hayati, SE. MM, M.Ikom

(.....)  
(.....)  
(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS*  
DALAM MEMBENTUK CITRA PELAYANAN POSITIF  
PT. BANK MANDIRI CABANG CILANDAK KOMERSIAL**

Nama : Nur Ratri Ciptaningtias

NIM : 44214110076

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

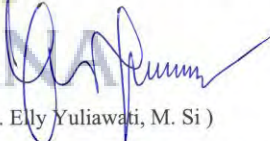
Jakarta, 30 September 2017

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

  
(Suryaning Hayati, SE. MM, M.Ikom)

  
( Dr. Elly Yuliawati, M. Si )

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

  
(Dr. Agustina Zubair, M. Si )

  
(Ponco Budi Sulisty, M. Comn., Ph.D)

iii

i

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atau taufik, rahmat, lindungan dan karunia – Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tuhan yang maha pengasih dan penyayang kepada semua umatnya dan selalu mendampingi dan selalu hadir untuk menemani peneliti dimanapun berada.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat penulis untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan *Public relations*. Skripsi ini berjudul “Aktivitas *Customer Relations* Dalam Membentuk Citra Pelayanan Positif PT. Bank Mandiri Cabang Cilandak Komersial”.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna yang dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Selesaiannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak yang terkait di dalamnya. Jadi dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Suryaning Hayati, SE.MM,M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang sudah banyak member bimbingan, petunjuk, koreksi, saran-saran, serta kesabarannya dalam membimbing peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak yang taj terhingga Bu.

2. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public relations* Universitas Mercu Buana.
3. Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Phd selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
4. Dr. Agustina Zubair, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
5. Kedua Orang Tua, Ayahanda H. Muhammad Suparto dan Ibunda Hj. Irawati yang selalu memberikan semangat, dorongan dan doa yang tidak pernah putus kepada penulis.
6. Saudara-saudara ku, Aisyah Pratiwi dan Rizqiah Darmawiasih yang terus menerus memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis.
7. Rizky Fisabillah yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman Universitas Mercu Buana yang telah memberi banyak bantuan dan motivasi kepada penulis.
9. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam Penelitian ini, peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, maka apabila di dalamnya terdapat kesalahan-kesalahan, peneliti mohon maaf yang sebesar-besarnya. Baik itu dalam penulisan nama, gelar, nama tempat dan lain-lain. Peneliti sadar betul bahwa penelitian ini masih jauh dari kata

sempurna, dengan keterbatasan waktu, penerahuan dan kemampuan peneliti. Oleh karena itu, koreksi dan saran serta perbaikan sangat peneliti harapkan.

Akhir kata peneliti berharap semoga proposal skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat dan memberikan kontribusi yang baik bagi kajian ilmu komunikasi, peneliti nyatakan proposal skripsi ini sempurna dengan kekurangannya.

Jakarta, 17 Juni 2017

Nur Ratri Ciptaningtias





## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	I
DAFTAR ISI.....	V
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	6
1.3 Identifikasi Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Komunikasi Organisasi .....	9
2.2 <i>Public relations</i> .....	14
2.3 <i>Corporate Public relations</i> .....	18
2.4 <i>Customer Relations</i> .....	20
2.5 Citra .....	29
2.6 Proses Pembentukan Citra.....	33
BAB III .....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Paradigma .....	38
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Metode Penelitian.....	40
3.4 Subyek Penelitian .....	41
3.4.1 Data Primer .....	45
3.4.2 Data Sekunder .....	45
3.5 Teknik Analisis Data .....	47
BAB IV .....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	50
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	50

4.2 Hasil Penelitian.....	62
4.3 Hasil Analisis Data .....	80
BAB V.....	87
SIMPULAN DAN SARAN .....	87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	94

