

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

Jumlah halaman : 103

Bibliografi : 11 acuan, Tahun 1968 - 2013

ABSTRAK

Citra pelayanan positif dimata nasabah merupakan hal yang penting untuk mempertahankan suatu perusahaan itu untuk berdiri dalam jangka waktu yang lama. Didalam sebuah perusahaan harus memiliki hubungan yang baik dengan klien. Public relations sebagai landasan teori dan teknik mempresentasikan penggunaan sosiologi, psikologi social, ilmu pengetahuan politik dan ekonomi. Public relations adalah sebagai hubungan dengan khalayak ramai melalui publisitas. *Customer Relations* adalah kegiatan-kegiatan humas yang khusus diarahkan pada para konsumen atau khalayak.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui berbagai aktivitas *Customer Relations* yang terjadi didalam Bank Mandiri Cabang Cilandak Komersial yang berkaitan dengan citra perusahaan dimata konsumen dengan menggunakan landasan teori Public Relations. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan dengan wawancara mendalam kepada narasumber.

Hasil penelitian ini membahas tentang aktivitas apa saja yang dilakukan oleh para pegawai bank dalam berkomunikasi kepada nasabah-nasabah yang memiliki beragam karakter. Cara pegawai bank dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam bertransaksi ataupun tentang pelayanan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aktivitas yang terjadi dilingkungan cabang Bank Mandiri Cilandak Komersial dilakukan untuk menjaga citra perusahaan yang baik dimata nasabah dan meningkatkan pelayanan. Citra perusahaan yang baik dimata nasabah dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan sehingga menjadi perusahaan yang selalu ada dihati masyarakat yang mempercayainya.