



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Agustinus  
44213120081

Strategi Komunikasi Customer Service Prioritas Dalam Mempertahankan  
Hubungan Baik Dengan Nasabah Prioritas BCA KCU Gajah Mada Jakarta Barat  
Jumlah Halaman : xiii + 100 halaman + 23 lampiran  
Bibliografi : 27 acuan, Tahun 1982 – 2013

### **ABSTRAK**

Diera perbankan kini menjawab kebutuhan nasabah adalah tantangan dari setiap bank, tidak semua nasabah memiliki kebutuhan dan keinginan yang sama. Semakin banyak dana yang dimiliki oleh nasabah, semakin banyak kebutuhan yang diminta, dan semakin besar kenyamanan pelayanan bank yang diberikan kepada nasabah, maka tingkat loyalitas nasabah akan semakin meningkat.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan oleh pihak Bank Central Asia KCU Gajah Mada dalam mempertahankan hubungan baik dengan nasabah prioritas. menurut Quinn dalam buku "*Kampanye PR kiat dan Strategi komunikasi*", menyatakan agar suatu strategi dapat efektif dilaksanakan dalam sebuah program, maka ia harus mencakup beberapa hal , yakni : Objektif yang jelas dan menentukan semua ikhtiar diarahkan untuk mencapai pemahaman yang jelas, Memelihara inisiatif, Konsentrasi, Fleksibilitas strategi, Kepemimpinan yang memiliki komitmen dan terkoordinasi, Kejujuran dan Keamanan. Hal ini jika dilihat sesuai dengan penerapan budaya kerja BCA yakni SMART SOLUTION.

Tipe penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah Deskriptif. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap 5 orang narasumber dan data-data yang didapat dari dokumen-dokumen perusahaan.

Strategi komunikasi dan mempertahankan hubungan baik dijadikan pihak BCA KCU Gajah Mada untuk meningkatkan dan mempertahankan nasabah, terutama nasabah prioritas yang dapat meningkatkan aset perusahaan.