



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Anggi Aprilla
44216110100

Strategi Komunikasi Customer service Bank Central Asia KCP Teluk Mas untuk Meningkatkan Nilai Branch Service Quality

Jumlah halaman: xvi + 105 halaman + 6 lampiran

Bibliografi: 38acuan, tahun 2004-2017

ABSTRAK

Pelayanan yang baik akan menjadi cermin kualitas dari suatu perusahaan. Persaingan perbankan yang semakin ketat membuat masing-masing perusahaan berfokus pada pelayanan dimana perusahaan membutuhkan strategi komunikasi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

PT Bank Central Asia (Persero) Tbk KCP Teluk Mas mengalami kenaikan yang signifikan mengenai kualitas layanan pada tahun 2018 dibandingkan dengan tahun 2017 untuk itu perlu Strategi komunikasi terhadap aktifitas customer service dalaman menangani nasabah.

Penelitian ini menggunakan teori Strategi komunikasi dan membahas mengenai apa saja strategi *customer service* dalam melayani pelanggan yang meliputi cara penyampaian pesan, isi komunikasi, metode penyampaian pesandan pengelompokkan kategori nasabah.

Peneliti menggunakan metodologi kualitatif dengan metode studi kasus bersifat deskriptif. Data diperoleh dengan menggunakan teknik observasi, wawancara mendalam terhadap *key informan* dari *customer service* PT Bank Central Asia (Persero), Tbk KCP Teluk Mas Jakarta Utara studi kepustakaan, dan studi dokumentasi. Fokus penelitian ada pada bagaimana strategi komunikasi *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Key words: Strategi Komunikasi, customer service, Strategi penyampaian pesan



**Communication Faculty
Mercu Buana University**

Name : Anggi Aprilla
Student ID : 44216110100
Study Program : Public Relations
Title : *Strategic Communication Customer Service PT Bank Central Asia Sub Teluk Mas North Jakarta to increase Branch Service Quality Value*
Bibliography : 105 Pages; 5 Chapters; 32 Books (2003-2017); 7 Journals (2013-2017); 1 Internet Article

ABSTRACT

The good service will become a reflection of the quality of the company. Banking competition is getting tougher makes each company focused on service, where companies need communication strategies to provide good service to customers.

PT Bank Central Asia (Persero) Tbk KCP Teluk Mas has experienced a significant increase in service quality in 2018 compared to 2017, therefore we need a communication strategy for the activities of customer service in dealing with customers.

This study used the theory of communication strategies and discusses what customer service strategies in serving customers as follow how to deliver messages, content of communication, methods of delivering messages and grouping customer categories.

The Researcher used qualitative method with the case study method is descriptive. The data obtained by used observation techniques, in-depth interviews with key informants from customer service PT Bank Central Asia (Persero), Tbk KCP Teluk Mas Jakarta Utara, library studies, and documentation studies. The focus of the research is on how customer service communication strategies provide service to customers.

Key words: Communication Strategy, Customer Service, Deliver Message Strategy