

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Debby Cheppy

44409010033

Program Studi Visual & Art Communication

(i-v) + 90 halaman; 6 gambar; 15 tabel; 2 lampiran; 3 artikel internet; 25 buku (1986-2010)

## ABSTRAK

### **Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan *Customer Engagement***

**(Bank Central Asia Tbk. Cabang KCU Taman Dutamas Jakarta Barat)**

Perbankan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Semua kegiatan didasari oleh sikap dan layanan dari setiap karyawan yang ada di dalamnya. Layanan yang baik dapat tercipta dari adanya peran pimpinan dapat berkomunikasi interpersonal kepada karyawan dan nasabah. Bagaimana komunikasi itu dapat diterima baik oleh karyawan setiap unit baik itu *frontliner*, *back office*, pendukung operasi (logistik, teknisi dan *marketing*), satpam sampai pada *cleaning service*. Peran komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan terhadap meningkatkan *customer engagement* seperti pimpinan ikut serta dalam menyapa nasabah, *calling* nasabah yang aktif dan pasif, mengenal nasabah, membuat sesuatu yang berbeda disetiap mommentnya, memberikan inovasi untuk peningkatan layanan dan kenyamanan nasabah. Penelitian ini juga untuk melihat pengaruh komunikasi interpersonal pimpinan sehingga karayawan dapat bekerja dengan sepenuh hati tanpa paksaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peran komunikasi interpersonal pimpinan sangat berpengaruh positif terhadap peningkatan *customer engagement* di cabang tersebut sehingga tercipta nasabah yang loyal terhadap cabang tersebut.