

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH**

**(STUDI KASUS PADA PT BANK MANDIRI (PERSERO).Tbk KANTOR
KAS JAKARTA ARJUNA)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Satu Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

HENNY ERNAWATI

051203503125132

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

2017

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Henny Ernawati
NIM : 051203503125132
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK MANDIRI (PERSERO).Tbk KANTOR KAS JAKARTA ARJUNA)

Jumlah halaman : xiv + 108 halaman + 21 lampiran

Bibliografi : 15 Buku (2002-2012); 6 Artikel Internet; 2 Skripsi

ABSTRAK

Latar belakang dalam skripsi ini membahas tentang strategi customer service dalam mempertahankan loyalitas nasabah (studi kasus pada PT Bank Mandiri (Persero).Tbk Kantor Kas Jakarta Arjuna. Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Strategi Customer Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Mandiri (Persero).Tbk Kantor Kas Jakarta Arjuna). Landasan Konseptual dalam penelitian ini adalah customer service, Pelayanan Jiwa Service, Loyalitas, Nasabah. Metodologi penelitian adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dengan 2 key informant dan 3 informant. Hasil penelitian dari data yang ada, memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menerapkan “Jiwa Service” disetiap kegiatan dalam melayani semua nasabah PT Bank Mandiri Kantor Kas Jakarta Arjuna sebagai salah satu strategi dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Kesimpulan sebagai customer service dalam jajaran terdapatnya harus mampu menjalankan strateginya dengan baik sehingga memberikan kemudahan kepada para nasabah dan terciptanya kepuasan nasabah yang menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Mandiri KK Jakarta Arjuna.

Kata Kunci : Customer Service, Mempertahankan, Loyalitas Nasabah

Dosen Pembimbing : 1. Drs. Solten Rajagukguk, MM

2. Dr. Amin Sar Manihuruk, MS

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Henny Ernawati
NIM : 051203503125132
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
NASABAH (STUDI KASUS PADA PT BANK MANDIRI (PERSERO).Tbk
KANTOR KAS JAKARTA ARJUNA)**

Number of pages : xiv+ 108 page + 21 attachment
Bibliografi : 15 book (2001-2013); 6 Internet article; 2 skripsi

ABSTRACT

The background of this thesis discusses about the customer service strategy in maintaining loyal customers (study the case of PT Bank Mandiri (Persero) .Tbk Kantor Kas Arjuna Jakarta). Currently as known that the development of science and technology have a competition impact in world business that grows rapidly. For the company that moves in trade and services industry, especially banking. Success in the competition will be achieved if it can create and maintain customer. The purpose of this study is to find out on how customer service strategy in maintaining loyal customers (Study the case of PT. Bank Mandiri (Persero).Tbk Kantor Kas Jakarta Arjuna. The conceptual in this research is customer service, Live service soul service, loyalty customers. Methodology for the research is a qualitative approach. Technique data collection by in depth interviews with 2 key informant and 3 informants. The results from the data, providing services applying “*Jiwa Service*” on each activity in serving customers of Bank Mandiri Kantor Kas Jakarta Arjuna as one of strategy in maintain loyalty customers. As a conclusion as customer service as a front liner are able to run their strategy and providing convenience to the customers satisfaction, indicated loyal attitude from customer of the Bank Mandiri Kantor Kas Jakarta Arjuna.

Key Note : Customer Service, Retain, Customer Loyalty

Dosen Pembimbing : 1. Drs. Solten Rajagukguk, MM
2. Dr. Amin Sar Manihuruk, MS