

**PENDEKATAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI DALAM
MENJALANKAN STRATEGI PELAYANAN**
(Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Jakarta Sovereign Plaza)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh :

DESI MARYULIS

051403503125029

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

2018

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Desi Maryulis

NIM : 051403503125029

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Pendekatan Komunikasi Antarpribadi Dalam Menjalankan Strategi Pelayanan (Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Jakarta Sovereign Plaza)

ABSTRAK

Salah satu aspek yang penting dalam pelaksanaan pelayanan di perbankan adalah kemampuan seorang *frontliner* dalam berkomunikasi dengan nasabah. Salah satunya adalah melakukan pendekatan komunikasi antarpribadi dengan nasabah. Bank mandiri KCP Jakarta sovereign plaza memiliki *frontliner* yang mampu melakukan pendekatan komunikasi antarpribadi kepada setiap nasabahnya. Melalui pendekatan komunikasi antarpribadi *frontliner* dapat dengan mudah menjalankan strategi pelayanan yang ada di bank tanpa ada keluhan dari nasabah, serta dapat menjalin kedekatan dengan nasabah, dengan terjalinnya kedekatan, nasabah akan tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*.

Kata Kunci : Pendekatan komunikasi antarpribadi, Strategi pelayanan

Pembimbing I : Dr. Syarifuddin Gasing, M.Si

Pembimbing II : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Desi Maryulis

NIM : 051403503125029

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Pendekatan Komunikasi Antarpribadi Dalam Menjalankan Strategi Pelayanan (Studi Kasus Pada Bank Mandiri KCP Jakarta Sovereign Plaza)

ABSTRACT

One aspect important in the implementation of the service in banking is the ability of a frontliners in communicate with customers. One of them is the communication between personal with customers. Bank mandiri branch Jakarta sovereign plaza has a frontliners who is able to do approach to interpersonal communication to every customers. Through interpersonal communication frontliners can easily carry out service strategies that exist in the bank without any complaints from customers, and can establish closeness with customers, will remain satisfied with the services provided by the frontliner.

Keywords : *Approach to interpersonal communication, Service strategies*

Pembimbing I : Dr. Syarifuddin Gasing, M.Si

Pembimbing II : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si