

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu politik
Jurusan Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Public Relations
Nani Asdupiani
2005050133

Strategi *Customer Relations* Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Tahun Skripsi: 2010. xx +104 Hal + 1 Tabel + 4 Gambar + 3 Lampiran+
Daftar Kepustakaan: 15 Buku +1 Dokumen

Penelitian tentang strategi *customer relations* dalam meningkatkan kepuasan nasabah ini berusaha menganalisis tentang upaya Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta dalam menangani keluhan nasabah melalui kegiatan *customer relations* dalam aktivitas *customer service*. Tujuan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apa saja yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta dalam menangani keluhan nasabah dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam kegiatan *customer relations*. Kerangka teori dalam penelitian ini yaitu ingin melihat bahwa *customer relations* merupakan bagian penting dalam menjaga hubungan dengan nasabah. *Customer relations* yang dibangun diharapkan dapat menjaga dan memelihara hubungan baik antara perusahaan dengan nasabah agar tercapainya tujuan perusahaan. Metodologi dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan jenis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *customer relations* yang dijalankan Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta dalam aktivitas *customer service* telah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari menurunkan jumlah nasabah yang mengajukan komplain dan meningkatnya jumlah nasabah BRI Cabang Bantul itu sendiri. Dalam menjalankan strateginya dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Bantul Yogyakarta melakukan tahap dimulai dengan menentukan masalah, membuat program, media dan komunikasi dan evaluasi, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan, mengurangi kekecewaan pelanggan dan menciptakan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Strategi, *Customer relations*, *Customer Service*, *Customer Satisfaction*.