

ABSTRAK

Skripsi atas nama **NUR OKTAVIA SAWITRI, NIM 3317.139**, berjudul **“ANALISIS PERAN PUBLIC RELATION DALAM MENGEMBANGKAN LOYALITAS NASABAH TERHADAP PRODUK DAN LAYANAN BANK SYARIAH (STUDI PT.BSI KC PAYAKUMBUH)”** Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui Analisis Peran Public Relation Dalam Mengembangkan Loyalitas Nasabah Terhadap Produk Dan Layanan Bank Syariah (STUDI PT.BSI KC PAYAKUMBUH).

Metode penelitian yang dipakai adalah metode field research berupa penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana dengan analisis data yang terkumpul dan teruraikan secara mendalam mengenai analisis peran public relation dalam mengembangkan loyalitas nasabah terhadap produk dan layanan bank syariah. Teknik pengumpulan data adalah observasi dengan menggunakan pendekatan participant observation, yaitu kegiatan pengamatan peneliti terlibat dalam objek yang diamati, wawancara dengan customer service dan bagian public relation (cbrm) pada PT.BSI KC PAYAKUMBUH dan dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat dan mencatat laporan yang sudah tersedia seperti monografi. Teknik analisis data yang dilakukan dalam menganalisis data ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu menggunakan dokumen-dokumen berhubungan apa yang terjadi di lapangan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa peran public relation pada PT.BSI KC PAYAKUMBUH dalam mengembangkan loyalitas nasabah terhadap produk dan layanan bank syariah adalah sebagai komunikator dalam pembangunan hubungan internal dan eksternal, untuk meningkatkan citra image perusahaan agar dipercaya orang banyak, mengevaluasi program program yang mendorong loyalitas nasabah, mendukung peran marketing yaitu consumer banking relationship manager harus merencanakan dan meriset dengan melakukan pendekatan langsung bagaimana nasabah yang baik atau tidak terhadap masalah biaya-biaya yang ditanggung dan semua tanggapan tanggapan atau pendapat public. Namun dalam hal manajemen terhadap program public relation di PT.BSI KC PAYAKUMBUH harus ada saling pengertian agar dapat keberadaannya diterima oleh publik dan dapat mengembangkan loyalitas nasabah terhadap produk dan layanan bank syariah yang makin optimal.

KATA KUNCI : Peran Public Relation Dan Mengembangkan Loyalitas Nasabah