

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Halaman Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi .....	ii
Halaman Lembar Tanda Lulus Sidang .....	iii
Halaman Lembar Persetujuan Skripsi.....	iv
Abstraksi .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Signifikansi Penelitian .....	7
<b>BAB II KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>8</b>
2.1. Pengertian Humas.....	8
2.2. Aktifitas Humas .....	11
2.3. Khalayak Humas .....	15
2.4. Media Humas .....	17

2.5. Hubungan Dengan Pelanggan.....	18
2.6. Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	23
2.7. Menangani Keluhan Pelanggan .....	24
2.8. Call Center .....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1. Sifat Penelitian .....	29
3.2. Metode Penelitian .....	30
3.3. Teknik Penentuan Nara Sumber .....	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5. Teknik Analisis Data.....	32
3.6. Definisi Konsep .....	33
3.7. Fokus Penelitian.....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>37</b>
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	42
4.2.1 Visi.....	42
4.2.2 Misi .....	43
4.2.3 Tujuan Organisasi Perusahaan .....	43
4.3. Produk-produk dan Jasa Layanan Bank Artha Graha.....	43
4.4. Struktur Organisasi Bank Artha Graha .....	47
4.4.1 Keberadaan Divisi <i>Corporate Secretary</i>	
Dalam Organisasi.....	48
4.4.2 Divisi Hubungan Investor .....	48

4.4.3 Divisi Humas .....	48
4.4.4 Divisi Sekretaris dan Protokol .....	51
4.4.5 Divisi Media Relation .....	52
4.5. Hasil Penelitian .....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	84
5.1. Kesimpulan .....	84
5.2. Saran .....	86
5.2.1 Saran Praktis .....	86
5.2.2 Saran Akademis .....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN