

Daftar Isi

ABSTRAK	i
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Identifikasi masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Aspek Teoritis.....	7
1.5.2. Aspek Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Komunikasi.....	13
Tujuan komunikasi:.....	15
2.3. Komunikasi Corporate.....	15
2.4. Hubungan Masyarakat (<i>Public relations</i>).....	16
Tugas dan fungsi <i>Public relations</i>	17
2.4.1. Tujuan <i>Public relations</i>	17
2.4.2. Ruang Lingkup Public Relations	19
2.4.3. Fungsi <i>Public Relations</i>	20
2.4.3.1. Kegiatan Internal Public Relations	20
2.4.3.2. Kegiatan Eksternal Public Relations.....	21
2.4.4. Fungsi Public Relations	23
2.5. <i>Customer Relations</i>	25
2.5.1. Tujuan <i>Customer Relations</i>	26

2.5.2. Fungsi <i>Customer Relations Office</i>	27
2.5.3. Komponen <i>Customer Relationship</i>	29
2.5.3.1. Manusia (<i>People</i>)	29
2.5.3.2. Proses (<i>Process</i>)	30
2.5.3.3. Teknologi (<i>Technology</i>)	34
2.5.4. Membangun Relasi Pelanggan	36
2.6. Kualitas Pelayanan	38
2.6.1. Pengertian Pelayanan	38
2.6.2. Pengertian Kualitas Pelayanan	39
2.6.3. Manfaat Kualitas Pelayanan	40
2.6.4. Pengaturan Kualitas Pelayanan	42
2.7. Loyalitas Pelanggan	43
2.7.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	43
2.7.2. Persyaratan Loyalitas	45
2.7.3. Tahapan Loyalitas	45
2.7.4. Definisi 4 Cabang dari Loyalitas	47
2.8. Hubungan antara <i>Customer Relationship</i> dan Loyalitas Pelanggan	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	50
3.1. Paradigma Penelitian	50
3.2. Tipe Penelitian	51
3.3. Metode Penelitian	52
3.4. Subjek Penelitian	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.1. Data Primer	54
3.5.2. Data Sekunder	54
3.6. Teknik Analisis Data	55
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.1.1. Visi Perusahaan	60
4.1.2. Misi Perusahaan	60

4.1.3 Sejarah Perusahaan	60
4.1.4 Struktur Organisasi	61
4.1.5 Customer Relations APS Property Solutions.....	62
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Analisis Data Pelaksanaan Kegiatan Customer Relations	66
4.2.2 Pelaku Pelaksanaan Kegiatan Customer Relations.....	70
4.2.3 Hasil Wawancara dengan Informan (Pelanggan)	73
4.3 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Saran akademis	81
5.2.2 Saran praktis	81
LAMPIRAN 1	1
HASIL TRANSKRIP WAWANCARA	1
<i>Head of Customer Relations</i> (Ibu Ervita Uli Panggabean).....	1
PT Antaredja Mulia Jaya, Pelanggan (Ibu Osna Renita)	7
CEO Suite Jakarta, Pelanggan (Ibu Shinta Iswara)	8
DAFTAR PUSTAKA	10
Curriculum Vitae.....	13