

## DAFTAR ISI

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI**

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	13
1.3 Identifikasi Masalah .....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Manfaat Penelitian .....	13
1.5.1 Manfaat Akademis .....	13
1.5.2 Manfaat Praktis .....	14

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi .....	15
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	15
2.1.2 Fungsi Komunikasi .....	17
2.1.3 Tujuan Komunikasi .....	18
2.2 Komunikasi AntarPribadi .....	18
2.2.1 Pengertian Komunikasi AntarPribadi .....	18
2.2.2 Tujuan Komunikasi AntarPribadi .....	23
2.3 Pola Komunikasi .....	25
2.4 <i>Public Relations</i> .....	28
2.4.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	28
2.4.2 Peran <i>Public Relations</i> .....	33
2.4.3 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	35
2.5 Konsep Customer Relations .....	36
2.5.1 Pengertian <i>Customer Relations</i> .....	36
2.5.2 Tujuan <i>Customer Relations</i> .....	40
2.5.3 Manfaat <i>Customer Relations</i> .....	40

2.5.4 Kegiatan <i>Customer Relations</i> .....	43
2.6 Pelanggan .....	47
2.6.1 Pengertian Pelanggan .....	47
2.6.2 Jenis Pelanggan .....	49
2.7 Menangani Keluhan .....	49
2.7.1 Pengertian Keluhan .....	49
2.7.2 Penanganan Perusahaan Pada keluhan .....	52
2.7.2 Kefektifan pelaksanaa mekanisme keluhan .....	57
<b>BAB III Metodologi Penelitian</b>	
3.1 Paradigma .....	62
3.2 Tipe Penelitian .....	64
3.3 Metode Penelitian .....	66
3.4 Subyek Penelitian .....	66
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	68
3.5.1 Data Primer .....	68
3.5.2 Data Sekunder .....	68
3.6 Teknik Analisis Data.....	69

3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	70
---------------------------------------------	----

## **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

4.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	73
4.2 Hasil Penelitian.....	96
4.2.1 Penanganan Keluhan .....	96
4.2.2 Komunikasi CS dalam Menangani Keluhan Pelanggan .	116
4.2.3 Kom AntarPribadi antara CR dengan pelanggan .....	118
4.2.4 Penanganan Keluhan Pelanggan oleh CS .....	124
4.2.5 Hambatan dan Cara Mengatasi .....	132
4.3 Pembahasan .....	135

## **BAB V Penutup**

5.1 Kesimpulan .....	140
5.2 Saran.....	142
5.2.1 Saran Praktis .....	142
5.2.2 Saran Akademis .....	142

<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>143</b>
-----------------------------	------------

## **Lampiran**