

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Identifikasi Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Komunikasi	11
2.2 <i>Public Relations</i>	13
2.3 Bank	22
2.4 Pelayanan	24
2.5 Nasabah.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Paradigma Post Positivis.....	30
3.2 Tipe Penelitian	30
3.3 Metode Penelitian	31
3.4 Subyek Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis Data	33

3.7 Metode Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	37
4.1.1 Sejarah.....	37
4.1.2 Visi dan Misi	39
4.1.3 Lokasi Perusahaan.....	40
4.1.4 Infrastruktur.....	40
4.1.5 Struktur Organisasi.....	42
4.2 Hasil Penelitian	50
4.2.1 Peran <i>Public Relations</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	50
4.2.2 Peran <i>Public Relations</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam Membina Hubungan ke Dalam dan ke Luar	56
4.2.2.1 Hubungan ke Dalam (Public Internal)	57
4.2.2.2 Hubungan ke Luar (Public Eksternal).....	58
4.3 Pembahasan.....	61
4.3.1 Strategi <i>Public Relations</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	61
4.3.2 Peran <i>Public Relations</i> PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah	63
4.3.3 Usaha-Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	87

