

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Identifikasi Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Komunikasi Organisasi	18
2.2.1 Tujuan Komunikasi Organisasi	19
2.2.2 Pola Komunikasi Organisasi	20
2.3 Public Relations	21
2.3.1 Pengertian Public Relations	21
2.3.2 Fungsi dan Tugas Public Relations	24
2.3.3 Khalayak Public Relations	28
2.4 Customer Relations	29
2.4.1 Strategi	30

2.4.2 Sifat-Sifat Strategi	32
2.4.3 Strategi Customer Relations	32
2.4.4 Model Strategi	36
2.5 Hubungan	39
2.5.1 Hubungan Baik	40
2.6 Pelanggan	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma	44
3.2 Tipe Penelitian	45
3.3 Metode Penelitian	46
3.4 Subjek Penelitian	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknis Analisis Data	50
3.7 Keabsahan Data Penelitian	52



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	54
4.1.1 Profil dan Sejarah CV Karya Prima Mandiri	54
4.1.2 Visi dan Misi CV Karya Prima Mandiri	55
4.1.3 Identitas Perusahaan	55
4.1.4 Bidang Bisnis CV Karya Prima Mandiri	56
4.1.5 Jaringan Usaha dan Para Pelanggan	56
4.1.6 Struktur Organisasi CV Karya Prima Mandiri.....	57
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Strategi Customer Relations	58
4.2.2 Hambatan dan Cara Mengatasi Hambatan.....	62
4.2.3 Menjaga Hubungan Baik Dengan Pelanggan	66
4.2.4 Keluhan dan Evaluasi	68
4.3 Pembahasan	71
4.3.1 Strategi Customer Relations	71
4.3.2 Hambatan dan Cara Mengatasi Hambatan.....	74
4.3.3 Menjaga Hubungan Baik Dengan Pelanggan	77
4.3.4 Keluhan dan Evaluasi	79

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	88
5.2.1 Saran Akademis	88
5.2.2 Saran Praktis	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA