

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi	
Lembar Lulus Sidang Skripsi	
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	
Abstrak	i
Abstract	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	11
1.3 Identifikasi Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
a. Akademis	12
b. Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 komunikasi	13
2.1.1 Pengertian Komunikasi	13
2.1.2 Peran dan Fungsi Komunikasi	14
2.2 Public Relations.....	15
2.2.1 Tujuan dan Fungsi Public Relations.....	16
2.3 Pelanggan/ Customer	18
2.4 Aktivitas Customer Relations.....	19
2.4.1 Pengertian Aktivitas	19
2.4.2 Customer Relations	20
2.4.3 Tujuan Customer Relations	21
2.4.4 Manfaat Customer Relations	22
2.4.5 Fungsi Customer Relations	23
2.5 Kegiatan Customer Relations.....	24
2.6 Penanganan Keluhan Pelanggan.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	30
3.2 Tipe Penelitian.....	32
3.3 Metode Penelitian	33
3.4 Subyek Penelitian	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
a. Data Primer	36
b. Data Sekunder	36
3.6 Teknik Analisis Data	37
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA	
4.1 Gambaran Umum Obyek Perusahaan.....	40
4.1.1 Sejarah Singkat	40

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	41
4.1.3 Logo Perusahaan	42
4.1.4 Produk PT. Asuransi Sinar Mas	43
4.1.5 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Aktivitas CR Dalam Menjalankan Fungsi dan Tugas CR	44
4.2.2 Macam-macam Keluhan Yang Ada di Perusahaan.....	46
4.2.3 Hambatan Dalam Menangani Keluhan	48
4.2.4 Cara Mengatasi Keluhan.....	50
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
5.2.1 Akademis	56
5.2.2 Praktis	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA