

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masala	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5.1 Kegunaan Akademis.....	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Teori dan Konsep Penelitian.....	14
2.2.1 Public Relations	14
2.2.2 Pengertian Komunikasi.....	19
2.2.3 Strategi Komunikasi.....	27
2.2.4 Komunikasi Organisasi.....	29
2.2.5 Manajemen Public Relation	32
2.2.5 Customer Relations	33
2.3 Keluhan Customer.....	35
2.3.1 Jenis Keluhan Customer.....	36
2.3.2 Handling Complain.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian.....	38
3.1.1 Jenis Pengetahuan dan Paradigma Lain Dalam Komunikasi	39
3.2 Metode Penelitian	42
3.2.1 Subjek Penelitian Unit Analisis.....	44
3.3 Narasumber.....	45
a.) Narasumber Internal.....	45
b.) Narasumber Eksternal.....	46
3.4 Definisi Konsep	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Data Primer	48
3.5.2 Data Sekunder	50
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.1.1 Setia Mendampingi Perjalanan Anda	54
4.1.2 Visi dan Misi	55
4.1.3 Values	56
4.1.4 Profile Umum Perusahaan	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Deskripsi Penemuan	58
4.2.1.1 Peran dan Tujuan Dwidaya tour Cabang Karawaci.....	58
4.2.1.2 Kegiatan Dwidaya tour Cabang Karawaci	59
4.2.2 Hasil Penelitian	63
4.2.2.1 Handling Complain Customer di Dwidaya tour Cabang Karawaci	63
4.2.2.2 Consumer Information Dwidaya tour Cabang Karawaci	67
4.2.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Dwidaya tour Cabang Karawaci	73
4.3 Pembahasan	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

