

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	II
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	III
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	IV
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	V
ABSTRAK	VI
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	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 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Akademis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Komunikasi	17
2.2.1 Pengertian Komunikasi	17
2.2.2 Fungsi Komunikasi	18
2.2.3 Strategi Komunikasi	19
2.2.4 Komunikasi Perusahaan atau Organisasi	21
2.3 Public Relations	24
2.3.1 Pengertian Public Relations	24
2.3.2 Fungsi Public Relations	25
2.3.3 Tujuan Public Relations	25
2.3.4 Peranan Public Relations	26
2.3.5 Tugas Public Relations	27
2.3.6 Manajemen Public Relations	29

2.4	Customer Relations	31
2.5	Pelayanan	34
2.6	Pelayanan Prima (service excellent).....	34
2.6.1	Pengertian Pelayanan Prima (service excellent).....	34
2.6.2	Konsep Pelayanan Prima (service excellence)	35
2.6.2	Strategi mengembangkan pelayanan prima.....	37
2.7	Customer Service Officer (CSO)	38
2.7.1	Fungsi Customer Service Officer (CSO)	38
2.7.2	Peranan Customer Service Officer (CSO)	40
2.7.3	Aktifitas Customer Service Officer (CSO)	40
2.8	Keluhan pelanggan	43
2.8.1	Latar Belakang Keluhan pelanggan.....	43
2.8.2	Proses Penanganan Keluhan pelanggan.....	46
2.8.3	Aspek dan Standar Penanganan Keluhan pelanggan.....	48
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Paradigma Penelitian.....	53
3.2	Metode Penelitian.....	54
3.3	Subyek Penelitian.....	55
3.4	Teknik Pengumpulan Data	57
3.4.1	Data Primer.....	57
3.4.2	Data Sekunder.....	58
3.5	Teknik Analisis Data.....	58
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	62
4.1.1	Sejarah Perusahaan	62
4.1.2	Sistem Call Center PLN 123	63
4.1.3	Cara Mengakses Call Center PLN 123	64
4.1.4	Alur Kerja Layanan Call Center PLN 123	64
4.1.5	KPI (<i>Keys Performance Indicator</i>) Staf Kontak Pelanggan PLN 123.....	65
4.1.6	Struktur Organisasi Perusahaan.....	66
4.2	Hasil Penelitian	88
4.2.1	Pemilihan dan Penetapan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.....	88

4.2.2	Penetapan Target Sasaran dan Analisis Kebutuhan Pelanggan di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.....	96
4.2.3	Teknik Menyusun Pesan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.....	104
4.2.4	Memilih Media Dan Saluran Komunikasi di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.....	106
4.3	Pembahasan	109
4.3.1	Pemilihan dan Penetapan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.....	111
4.3.2	Penetapan Target Sasaran dan Analisis Kebutuhan Pelanggan di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.	118
4.3.3	Teknik Menyusun Pesan <i>Customer Service Officer</i> (CSO) di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.....	123
4.3.4	Memilih Media dan Saluran Komunikasi di <i>Call Center</i> PLN 123 Site Jakarta.....	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		129
5.1	Kesimpulan	129
5.2	Saran	
5.2.1	Saran Akademis.....	130
5.2.2	Saran Praktisi.....	131
DAFTAR PUSTAKA		133