

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| <b>LEMBAR PERSERTUJUAN SKRIPSI</b> .....              | i    |
| <b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....        | ii   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....      | iii  |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                  | iv   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                           | vi   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                               | viii |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                             | x    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                            | xi   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                          | xii  |
| <br>  |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                              |      |
| 1.1. Latar Belakang Penelitian .....                  | 1    |
| 1.2. Fokus Penelitian .....                           | 10   |
| 1.3. Identifikasi Masalah .....                       | 10   |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....                          | 11   |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....                         | 12   |
| 1.5.1. Manfaat Akademis .....                         | 12   |
| 1.5.2. Manfaat Praktis .....                          | 12   |
| <br>  |      |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                        |      |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....                       | 13   |
| 2.2. Komunikasi .....                                 | 23   |
| 2.2.1. Pengertian Komunikasi .....                    | 23   |
| 2.2.2. Komunikasi Antar Personal .....                | 25   |
| 2.2.3. Fungsi Komunikasi .....                        | 27   |
| 2.2.4. Proses Komunikasi .....                        | 28   |
| 2.3. <i>Public Relations</i> .....                    | 30   |
| 2.3.1. Definisi <i>Public Relations</i> .....         | 30   |
| 2.3.2. Hubungan Kerja <i>Public Relations</i> .....   | 32   |
| 2.3.3. <i>Customer Relationship Management</i> .....  | 33   |
| 2.4. Pelayanan .....                                  | 36   |
| 2.5. <i>Customer Service</i> .....                    | 42   |
| 2.5.1. Definisi <i>Customer Service</i> .....         | 42   |
| 2.5.2. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> ..... | 44   |
| 2.5.3. Peranan <i>Customer Service</i> .....          | 46   |
| 2.6. Keluhan Pelanggan .....                          | 47   |
| <br>  |      |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                  |      |
| 3.1. Paradigma Penelitian .....                       | 48   |
| 3.2. Metode Penelitian .....                          | 49   |
| 3.3. Subjek Penelitian (Narasumber) .....             | 52   |
| 3.4. Definisi Konsep .....                            | 54   |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data .....                    | 56   |

|   |   |     |
|---|---|-----|
| 3.6.  | Teknik Analisis Data .....                            | 57  |
| 3.7.  | Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....               | 59  |
| <b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b> |   |     |
| 4.1.  | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                  | 62  |
| 4.1.1.  | Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk .....  | 62  |
| 4.1.2.  | Visi Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk ..... | 63  |
| 4.1.3.  | Nilai-nilai dan Budaya Perusahaan .....               | 64  |
| 4.1.4.  | Logo Perusahaan .....                                 | 65  |
| 4.1.5.  | Bidang Usaha .....                                    | 66  |
| 4.2.  | Hasil Penelitian .....                                | 70  |
| 4.2.1.  | Cara-cara Menangani Keluhan Pelanggan .....           | 71  |
| 4.2.2.  | Upaya-upaya dan Penanganan Keluhan Pelanggan .....    | 83  |
| 4.2.3.  | Isi Komunikasi .....                                  | 86  |
| 4.2.4.  | Hasil Penanganan Keluhan Pelanggan .....              | 89  |
| 4.2.5.  | Pengelompokkan Kategori Keluhan Pelanggan .....       | 90  |
| 4.3.  | Pembahasan .....                                      | 95  |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>               |   |     |
| 5.1.  | Kesimpulan .....                                      | 105 |
| 5.2.  | Saran .....   | 106 |
| 5.2.1.  | Akademisi .....                                       | 106 |
| 5.2.2.  | Praktis .....   | 106 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                         | .....   | 110 |