

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI i

LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN ii

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Fokus Penelitian 13

1.3 Identifikasi Masalah 13

1.4 Tujuan Penelitian 14

1.5 Manfaat Penelitian 14

1.5.1 Manfaat Akademis 14

1.5.2 Manfaat Praktis 14

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu 16

2.2 Public Relations 24

2.2.1 Definisi Public Relations	24
2.2.2 Peran Public Relations	25
2.2.3 Fungsi Public Relations	27
2.2.4 Tugas Public Relations	29
2.3 Komunikasi Organisasi	32
2.3.1 Tujuan Komunikasi Organisasi	33
2.3.2 Pola Komunikasi Dalam Organisasi	34
2.3.3 Strategi Komunikasi.....	36
2.4 Customer Relations (Hubungan Konsumen).....	39
2.4.1 Customer Service	42
2.4.2 Customer Service Perbankan	45
2.4.3 Peranan dan Pelayanan	47
2.5 Hubungan	49
2.5.1 Definisi Hubungan	49
2.5.2 Hubungan Baik	49
2.6 Pengertian Nasabah	51
2.6.1 Nasabah Prioritas BCA	51

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	54
3.2 Tipe Penelitian	55
3.3 Metode Penelitian	56
3.4 Subyek Penelitian	57

3.5 Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1 Data Primer	59
3.5.2 Data Sekunder	60
3.5.2.1 Studi Dokumen	60
3.5.2.2 Studi Kepustakaan	61
3.6 Teknik Pengumpulan Data	61
3.7 Teknik Pengumpulan Data	62
 BAB IV. HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Tempat Penilitan	64
4.1.1 Kegiatan Bisnis dan Layanan	64
4.1.2 Sejarah Perusahaan	67
4.1.3 Manajemen Perusahaan	71
4.1.4 Organisasi Perusahaan	73
4.1.5 Visi, Misi, Tata Nilai dan Identitas Perusahaan	76
4.1.5.1 Visi Perusahaan	76
4.1.5.2 Misi Perusahaan	76
4.1.5.3 Tata Nilai Perusahaan	76
4.1.5.4 Identitas Perusahaan	77
4.2 Hasil Penelitian	78
4.2.1 Strategi Komunikasi	80
4.2.1.1 Customer Service	85
4.2.1.2 Hubungan Baik	87
4.3 Pembahasan	90
 BAB V. KESIMPULAN & SARAN	
5.1 Kesimpulan	97

5.2 saran	98
5.2.1 Saran Praktis	98
5.2.2 Saran Akademis	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

