

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat 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	12
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	12
2.3 Public Relations.....	14
2.3.1 Definisi Public Relations	14
2.3.2 Fungsi Public Relations	15
2.3.3 Peran Public Relations.....	16
2.3.4 Strategi <i>Public Relations</i>	18
2.4 <i>Customer Relationship Management</i>	20
2.4.1 Definisi <i>Customer Relations</i>	20
2.4.2 Tujuan <i>Customer Relations</i>	22
2.4.3 Strategi <i>Customer Relations</i>	24

2.4.4 Model Strategi <i>Customer Relations</i>	27
2.4.5 Pengertian <i>Customer Relationship Management</i>	31
2.4.6 Komponen <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	33
2.4.7 Manfaat <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	35
2.4.8 Pengertian CRM (<i>Customer Retention Marketing</i>).....	36
2.5 <i>Customer Service</i>	37
2.5.1 Definisi <i>Customer Service</i>	37
2.6 Pelanggan.....	38
2.6.1 Definisi Pelanggan	38
2.7 Menangani Keluhan Pelanggan.....	40
2.7.1 Pengertian Keluhan Pelanggan	40
2.7.2 Bentuk Penyampaian Keluhan.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Paradigma Penelitian	43
3.2 Tipe Penelitian	44
3.3 Metode Penelitian.....	45
3.4 Narasumber	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Data Primer	48
3.5.2 Data Sekunder	49
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1 Profil Dan Sejarah PT.Internux	52
4.1.2 Visi dan Misi PT.Internux	57
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Strategi Manajemen Ekspetasi Pelanggan Bolt Zone Lippo Mall Puri	59
4.2.2 Relationship Consumer and Management	63
4.2.3 Superior <i>Customer Service</i>	68

4.2.4 Strategi Memaksimalkan Teknologi Bolt Zone Lippo Mall Puri.....	69
4.2.5 Startegi Penanganan Complaint di Bolt Zone Lippo Mall Puri	70
4.2.6 Strategi pemulihan layanan di Bolt Zone Lippo Mall Puri.....	73
4.3 Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Akademis	95
5.2.2 Saran Praktis	96
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA