

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN PENELITIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	11

1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1. Manfaat Akademis .....	12
1.4.2. Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Komunikasi.....	20
2.2.1. Definisi Komunikasi .....	22
2.3 Peran dan Fungsi Komunikasi .....	27
2.4 <i>Public Relations</i> .....	30
2.4.1. Pengertian <i>Public Relations</i> .....	32
2.4.2. Fungsi <i>Public Relations</i> .....	36
2.4.3. Tugas <i>Public Relations</i> .....	37
2.4.4. Peran <i>Public Relations</i> .....	38
2.5 <i>Aktivitas Customer Relations</i> .....	38
2.5.1. Pengertian Aktivitas .....	38

2.5.2. Customer Relations (Hubungan Pelanggan) .....	39
2.5.3. Tujuan <i>Customer Relations</i> .....	42
2.5.4. Manfaat <i>Customer Relations</i> .....	42
2.5.5. Fungsi <i>Customer Relations</i> .....	43
2.5.6. Kegiatan <i>Customer Relations</i> .....	44
2.5.7. Pelanggan Internal ( <i>Internal Customer</i> ).....	48
2.5.8. Pelanggan Eksternal (External Customer) .....	48
2.6 Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer satisfactions</i> ) .....	49
2.7 Pelayanan Prima ( <i>Service of excellence</i> ).....	54
2.7.1. Pengertian Pelayanan Prima .....	54
2.7.2. Konsep Pelayanan Prima.....	54
2.8 Definisi Jasa.....	56
2.9 Kualitas Layanan Jasa .....	57
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	60
3.2 Metode Penelitian .....	62

3.3 Subyek Penelitian .....	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	65
a. Sumber Data Primer .....	65
b. Sumber Data Sekunder.....	67
3.5 Teknik Analisis Data.....	67
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>71</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.1.1. Sejarah PT. Indosentosa Trada .....	72
4.1.2. Visi dan Misi .....	73
4.1.3. Logo dan Makna Logo .....	74
4.1.4. Struktur Organisasi .....	74
4.2 Hasil Penelitian.....	78
4.3 Pembahasan .....	84
4.3.1. Gambar dan Hasil Penelitian .....	85

a. Penelitian dan Mendengarkan ( <i>Research – Listening</i> ).....	85
b. Perencanaan dan Mengambil Keputusan ( <i>Planning - decision</i> ).....	86
c. Mengkomunikasikan dan Pelaksanaan ( <i>communication – action</i> )..	87
d. Mengevaluasi ( <i>Evaluation</i> ) .....	89
4.3.2. Gambar hasil penelelitian Tahapan Strategi <i>Customer Relations</i> Nissan Puri Indah ) .....	90
<b>BAB V   SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>91</b>
5.1 Simpulan.....	91
5.2 Saran.....	94
5.2.1. Saran Akademis .....	94
5.2.2. Saran Praktis .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN</b>	