

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian..... 1

1.2 Fokus Penelitian..... 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 10

1.4.1 Manfaat Akademis..... 10

1.4.2 Manfaat Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu 12

2.2 Komunikasi Organisasi 17

2.2.1 Komunikasi Eksternal 19

2.3 Pengertian *Public Relations*(PR) 19

2.4 Pelanggan/Customer 24

2.5 Aktivitas Customer Relations 25

2.5.1 Pengertian Aktivitas 25

2.5.2 Customer Relations	25
2.5.3 Tujuan Customer Relations	27
2.5.4 Manfaat Customer Relations	27
2.5.4 Fungsi Customer Relations	28
2.6 Penangan Keluhan Pelanggan	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	31
3.2 Tipe Penelitian	32
3.3 Metode Penelitian	33
3.4 Subjek Penelitian	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Data Primer.....	36
3.5.2 Data sekunder	37
3.6 Teknik Analisis Data	38
3.7 Tekhnik Pemeriksaan Keabsahan Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia. Tbk.....	41
4.1.2 Logo Perusahaan	43
4.1.3 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia. Tbk	44
4.1.4 Struktur Organisasi.....	45
4.2 Hasil Penelitian	46

4.2.1 Fungsi dan Tugas <i>Customer Relations</i> PT Telkom Indonesia. Tbk.....	48
4.2.2 Kualitas Pelayanan <i>Customer Relation</i> PT Telkom Indonesia. Tbk.....	51
4.2.3 Kualitas Pelanggan tentang Layanan Fiber Optic	55
4.2.4 Aktivitas <i>Customer Relations</i> dalam Menangani Keluhan Pelanggan	58
4.3 Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	67
5.2.1 Saran Praktis	67
5.2.1 Saran Akademis	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURICULUM VITAE