

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 FOKUS PENELITIAN.....	9
1.3 IDENTIFIKASI MASALAH .....	9
1.4 TUJUAN PENELITIAN .....	10
1.5 MANFAAT PENELITIAN .....	10
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	12
2.2 KOMUNIKASI.....	16
2.2.1 <i>Pengertian Komunikasi</i> .....	17
2.2.2 <i>Definisi Komunikasi</i> .....	19
2.2.3 <i>Fungsi Komunikasi</i> .....	22
2.2.4 <i>Tujuan Komunikasi</i> .....	23
2.3 CITRA .....	23
2.4 MANAJEMEN PUBLIC RELATIONS .....	26
2.4.1 <i>Pengertian Manajemen</i> .....	27
2.4.2 <i>Manajemen Reputasi</i> .....	28
2.4.3 <i>Definisi Reputasi</i> .....	29
2.4.4 <i>Pentingnya Menjaga Reputasi</i> .....	31

2.5 KOMUNIKASI ORGANISASI.....	32
2.5.1 Alur Komunikasi Organisasi .....	33
2.6 STAKEHOLDER RELATIONS .....	37
2.6.1 Stakeholder Internal.....	38
2.6.2 Stakeholder External.....	39
2.7 PELAYANAN.....	40
2.7.1 Penanganan Klien.....	42
2.7.2 Kepuasan Klien.....	44
2.7.3 Negosiasi dan Mitra.....	44
<b>BAB III.....</b>	<b>47</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>47</b>
3.1 PARADIGMA .....	47
3.2 TIPE PENELITIAN .....	49
3.3 METODE PENELITIAN.....	50
3.4 SUBJEK PENELITIAN.....	51
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	53
3.5.1 Data Primer.....	53
3.5.2 Data Sekunder.....	54
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA .....	54
3.7 TEKNIK PEMERIKSAAN KEABSAHAN DATA.....	56
<b>BAB IV .....</b>	<b>58</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	58
4.1.1 Sejarah Singkat PT. China Comservice Indonesia.....	58
4.1.2 Logo Perusahaan .....	59
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	60
4.1.4 Tujuan Perusahaan .....	60
4.1.5 Struktur Organisasi.....	61
4.2 HASIL PENELITIAN.....	62
4.2.1 Stakeholder .....	63

4.2.2 Hubungan dengan Pelanggan .....	70
4.3 PEMBAHASAN.....	73
4.3.1 Pemahaman Mengenai Reputasi dan Citra.....	73
4.3.2 Jasa dan kualitas pelayanan Klien .....	74
4.3.3 dampak citra dalam mempertahankan reputasi .....	75
4.3.4 Customer Relationship Management .....	78
4.3.5 Customer Retention.....	86
4.3.6 Persuasi .....	91
<b>BAB V.....</b>	<b>98</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>98</b>
5.1 KESIMPULAN .....	98
5.2 SARAN .....	101
5.2.1 Saran Praktis .....	101
5.2.2 Saran Akademis .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

