

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Komunikasi .....	12
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	12
2.2.2 Fungsi Komunikasi .....	13
2.2.3 Tujuan Komunikasi.....	15
2.3 Public Relations .....	16
2.3.1 Pengertian Public Relations .....	16
2.3.2 Peran Public Relations .....	17
2.3.3 Tujuan Public Relations .....	18
2.3.4 Fungsi Public Relatios .....	20
2.4 Customer Servive .....	22
2.4.1 Pengertian Customer Service .....	22
2.4.2 Syarat – syarat Customer Service .....	23
2.4.3 Tugas Customer Service .....	24
2.4.4 Fungsi Customer Service .....	25

2.4.5 Wewenang Customer Service .....	26
2.5 Kualitas Pelayanan .....	27
2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	27
2.5.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	30
2.5.3 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan .....	32
2.5.4 Unsur – Unsur Kualitas .....	33
2.6 Citra Perusahaan.....	34
2.6.1 Pengertian Citra.....	34
2.6.2 Pengertian Citra Perusahaan .....	35
2.6.3 Indikator Pembentukan Citra Perusahaan .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Tipe Penelitian .....	40
3.3 Metode Penelitian.....	40
3.4 Subjek Penelitian .....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Data Primer .....	43
3.5.2 Data Sekunder .....	43
3.6 Teknik Analisa Data.....	44
3.7 Teknik Keabsahan Data .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	46
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	48
4.1.3 Logo Perusahaan .....	49
4.1.4 Stuktur Organisasi Maybank Cabang Ketapang Indah	50
4.2 Hasil Penelitian .....	50
4.2.1 Pelayanan Yang Diberikan Customer Service .....	51
4.2.2 Kompetensi Komunikasi Yang Harus Dimiliki Cutomer Service .....	51
4.2.3 Tanggapan Nasabah Dan Service Mengenai Layanan Customer Sevice.....	55

4.3	Pembahasan.....	59
4.3.1	Pelayanan Yang Diberikan Customer Service .....	59
4.3.2	Kompetensi Komunikasi Yang Harus Dimiliki Cutomer Service .....	61
4.3.3	Tanggapan Nasabah Dan Service Mengenai Layanan Customer Sevice.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>67</b>
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Saran.. .....	68
5.2.1	Akademis .....	68
5.2.2	Praktis.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>70</b>

## **LAMPIRAN**

- Surat Permohonan Melakukan Penelitian
- Surat Keterangan Melakukan Penelitian
- Hasil Wawancara
- Foto Narasumber
- CV (Curriculum Vitae)