

DAFTAR ISI

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Identifikasi Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.5.1. Manfaat Akademis	8
1.5.2. Manfaat Praktisi	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Komunikasi	15

2.2.1. Pengertian Komunikasi	15
2.2.2. Unsur-Unsur Komunikasi	17
2.2.3. Tujuan Komunikasi.....	21
2.2.4. Jenis-Jenis Komunikasi.....	22
2.2.5. Komunikasi Interpersonal	24
2.3. Public Relations	26
2.3.1. Pengertian Public Relations	26
2.3.2. Konsep Public Relations	28
2.3.3. Fungsi Public Relations.....	29
2.3.4. Peran Public Relation.....	30
2.4. Customer Service	32
2.4.1. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	36
2.4.2. Peran Customer Service	39
2.5. Loyalitas	40
2.5.1. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	42
2.5.2. Faktor-Faktor terbentuknya Loyalitas.....	45
2.5.3. Keuntungan memiliki pelanggan Loyal	46
2.6. Pelanggan	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
3.1. Paradigma Penelitian.....	49
3.2. Metode Penelitian.....	50

3.3. Subyek Penelitian.....	51
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1. Data Primer	53
3.4.2. Data Sekunder	53
3.5. Teknik Analisis Data.....	54
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1. Gambaran Umum PT. Tamasya Indah Tour & Travel.....	56
4.1.1. Sejarah Perusahaan	56
4.1.2 Visi dan Misi PT. Tamasya Indah Tour & Travel.....	57
4.1.3. Bidang Usaha Perusahaan	57
4.1.4 Struktur Organisasi.....	58
4.2. Hasil Penelitian.....	60
4.2.1. Fungsi dan Tugas Customer Service	61
4.2.2. Peran Customer Service	65
4.2.3. Evaluasi Kinerja Customer Service.....	69
4.3. Pembahasan	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1. Simpulan.....	81
5.2. Saran	82
5.2.1. Akademis.....	82

5.2.2. Praktis82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CV

