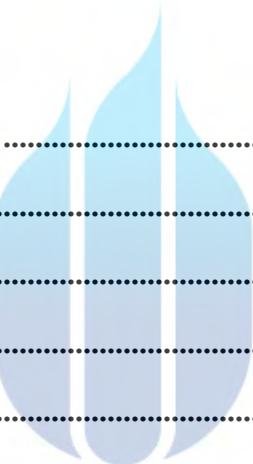


## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	iii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xi

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>1.1 Latar Belakang Masalah .....</b>	1
<b>1.2 Fokus Penelitian .....</b>	7
<b>1.3 Identifikasi Masalah .....</b>	7
<b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>	7
<b>1.5 Kegunaan Penelitian .....</b>	8



### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

<b>2.1 Penelitian Terdahulu .....</b>	9
<b>2.2 Teori Komunikasi.....</b>	13
<b>2.3 Public Relations .....</b>	16
<b>2.3.1 Pengertian Public Relations .....</b>	16
<b>2.3.2 Fungsi Public Relations .....</b>	17
<b>2.3.3 Tujuan Public Relations .....</b>	17
<b>2.3.4 Peranan Public Relations .....</b>	18
<b>2.3.5 Tugas Public Relations .....</b>	19
<b>2.3.6 Manajemen Public Relations .....</b>	22

<b>2.3.7 Strategi Public Relations .....</b>	<b>23</b>
<b>2.3.8 Perencanaan Public Relations.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4 Customer Relations.....</b>	<b>28</b>
<b>    2.4.1 Pengertian <i>Customer Relations</i> .....</b>	<b>28</b>
<b>    2.4.2 Tujuan <i>Customer Relations</i>.....</b>	<b>30</b>
<b>    2.4.3 Bentuk-Bentuk Kegiatan <i>Customer Relations</i> .....</b>	<b>30</b>
<b>2.5 Konsep Pelayanan .....</b>	<b>32</b>
<b>    2.5.1 Pengertian Pelayanan .....</b>	<b>32</b>
<b>    2.5.2 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....</b>	<b>35</b>
<b>    2.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>37</b>
<b>    2.5.4 Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....</b>	<b>40</b>
<b>    2.5.5 Strategi Pelayanan .....</b>	<b>41</b>
<b>2.6 Customer Service .....</b>	<b>42</b>
<b>    2.6.1 Pengertian Customer Service.....</b>	<b>42</b>
<b>    2.6.2 Fungsi dan Tugas Customer Service .....</b>	<b>43</b>
<b>    2.6.3 Customer Service Perbankan .....</b>	<b>45</b>
<b>2.7 Keluhan Pelanggan .....</b>	<b>46</b>

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

<b>3.1 Paradigma Penelitian.....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>49</b>
<b>3.3 Subjek Penelitian.....</b>	<b>50</b>
<b>3.4 Definisi Konsep.....</b>	<b>52</b>
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>53</b>

<b>3.5.1 Data Primer .....</b>	<b>53</b>
<b>3.5.2 Data Sekunder .....</b>	<b>54</b>
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>54</b>
<b>3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....</b>	<b>55</b>

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

<b>4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia.....</b>	<b>56</b>
4.1.1 Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	56
4.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia .....	58
4.1.3 Nilai-nilai Bank Muamalat Indonesia .....	59
4.1.4 Produk dan Layanan Bank Muamalat Indonesia.....	62
4.1.5 Struktur Organisasi .....	70
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>71</b>
4.2.1 Aktivitas Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	71
4.2.2 Aktivitas <i>Customer Service</i> Dalam Menangani Komplain	85
4.2.3 Sikap Layanan <i>Customer service</i> .....	92
4.2.4 Training dan Evaluasi .....	94
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>96</b>

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>102</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>104</b>
<b>    5.2.1 Saran Akademis .....</b>	<b>104</b>
<b>    5.2.2 Saran Praktisi.....</b>	<b>104</b>

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

