

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teori Komunikasi.....	13
2.3 Public Relations.....	16
2.3.1 Pengertian Public Relations	16
2.3.2 Fungsi Public Relations	17
2.3.3 Tujuan Public Relations	17
2.3.4 Peranan Public Relations	18
2.3.5 Tugas Public Relations	19
2.3.6 Manajemen Public Relations	22

2.3.7 Strategi Public Relations	23
2.3.8 Perencanaan Public Relations.....	27
2.4 Customer Relations.....	28
2.4.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	28
2.4.2 Tujuan <i>Customer Relations</i>	30
2.4.3 Bentuk-Bentuk Kegiatan <i>Customer Relations</i>	30
2.5 Konsep Pelayanan	32
2.5.1 Pengertian Pelayanan	32
2.5.2 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	35
2.5.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	37
2.5.4 Kualitas Pelayanan Jasa Bank.....	40
2.5.5 Strategi Pelayanan	41
2.6 Customer Service	42
2.6.1 Pengertian Customer Service.....	42
2.6.2 Fungsi dan Tugas Customer Service.....	43
2.6.3 Customer Service Perbankan	45
2.7 Keluhan Pelanggan	46
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.3 Subjek Penelitian.....	50
3.4 Definisi Konsep.....	52
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.....	55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia.....	56
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
4.2 Hasil Penelitian.....	71
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
4.3 Pembahasan	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 102

5.2 Saran 104

5.2.1 Saran Akademis 104

5.2.2 Saran Praktisi..... 104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

