

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Akademis	8
1.5.2 Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pengertian Komunikasi	17
2.2.1 Strategi Komunikasi	19
2.3 Public Relations	22
2.3.1 Fungsi Public Relations	23
2.3.2 Sratigi Public Relations	25
2.4 Komunikasi Interpersonal	33
2.4.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal	33
2.5 Customer Service	36
2.6 Pelayanan	39
2.6.1 Kualitas Pelayanan	40
2.7 Loyalitas Pelayanan	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3.1 Paradigma Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian.....	49
3.3 Nara Sumber.....	52
3.4 Definisi Konsep.....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5.1 Data Primer	54
3.5.2 Data Sekunder	55
3.6 Teknik Analisis Data.....	55
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	59
4.1.2 Visi dan Misi PT Clipan Finance Indonesia.....	60
4.1.3 Logo Perusahaan	61
4.1.4 Struktur Perusahaan.....	62
4.1.5 Deskripsi Kegiatan Operational PT Clipan Finance Indonesia	64
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Mendefinisikan Problematau Masalah.....	68
4.2.2 Perencanaan dan Pemrograman	73
4.2.3 Mengambil Tindakan dan Komunikasi	74
4.2.4 Mengevaluasi Program,.....	76
4.3 Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Akademis.....	89
5.2.2 Saran Praktis.....	89

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

