

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Manfaat Penelitian Akademis .....	7
1.4.2. Manfaat Penelitian Praktis .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Komunikasi Korporat.....	9
2.3. <i>Public Relations</i> .....	16
2.4. <i>Eksternal Relations</i> .....	35
2.5. <i>Customer Relations</i> .....	36
2.6. <i>Complaint handling</i> .....	41
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Paradigma.....	45
3.2. Tipe Penelitian.....	47
3.3. Metode Penelitian.....	48
3.4. Subyek Penelitian .....	51
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	54
3.5.1. Data Primer .....	54
3.5.1. Data Sekunder .....	54
3.6. Teknik Analisis Data.....	55
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	55
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran umum objek penelitian .....	57
4.1.1 Profil perusahaan .....	57
4.1.2 Visi dan Misi .....	61
4.1.3 Profil dan struktur organisasi starbucks JIexpo.....	63
4.2 Hasil Penelitian .....	66
4.2.1 Deskripsi penemuan .....	66
4.2.2 Hasil analisis data.....	69
4.2.3 Hambatan dalam penerapan peran customer relations .....	71
4.2.4 Evaluasi .....	74
4.3 Pembahasan .....	76

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

