

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Komunikasi	13
2.2.1. Fungsi Komunikasi	14
2.2.2. Unsur-Unsur Komunikasi	15
2.3. Komunikasi Pemasaran	17
2.3.1. Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	17

2.3.2. Bauran Promosi.....	19
2.4. Strategi Proses Penangan Keluhan.....	21
2.4.1 Pengertian Strategi.....	21
2.4.2 Proses Penangan Keluhan.....	23
2.4.3 Strategi Pelayanan.....	23
2.5. Pelayanan.....	25
2.5.1 Ciri-ciri Pelayanan.....	26
2.5.2 Dimensi Pelayanan.....	27
2.6. Customer Service.....	29
2.6.1. Customer Service Perbankan.....	32
2.6.2. Fungsi dan Tugas Customer Service.....	32
2.6.3. Petunjuk pokok Customer Service terhadap pelanggan.....	36
2.6.4. Tanggungjawab Customer Service.....	37
2.6.5. Syarat-Syarat Seorang <i>Costumer Service</i>	38
2.6.6. Dasar – Dasar Etiket.....	39
2.6.7. Sikap Customer Service.....	41
2.7. Kepuasan Pelanggan.....	43
2.8. Keluhan atau ketidakpuasan Pelanggan.....	46
2.8.1. Pengertian Keluhan.....	46
2.8.2. Kategori Komplain.....	48
2.8.3. Penyebab terjadinya keluhan.....	49
2.8.4. Manfaat komplain atau keluhan.....	49

2.8.5. Aspek penanganan keluhan pelanggan	50
2.8.6. Manfaat Penanganan Keluhan	53

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 . Paradigma Penelitian.....	54
3.2. Tipe Penelitian	54
3.3. Metode Penelitian.....	56
3.4. Subjek Penelitian.....	57
3.5. Teknik Pengumpulan data.....	58
3.5.1. Data Primer	58
3.5.2. Data Sekunder	59
3.6. Teknik Analisa Data.....	60
3.7. Teknik Keabsahan Data	60

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 . Gambaran Umum Objek Penelitian	62
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	62
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan.....	64
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan	65
4.2 . Hasil Penelitian	66
4.2.1. Komunikasi	66
4.2.2. Komunikasi Pemasaran.....	67
4.2.3. Strategi	68
4.2.4. Pelayanan (Service).....	70

4.2.4.1 Ciri-ciri pelayanan yang baik	70
4.2.4.2 Dimensi pelayanan	80
4.2.5. Customer Service	85
4.2.5.1 Petunjuk pokok Customer Service terhadap pelanggan.....	87
4.2.5.2 Tanggungjawab Customer Service	89
4.2.5.3 Syarat-Syarat Seorang Costumer Service	90
4.2.5.4 Dasar-Dasar Etiket	95
4.2.6. Sikap Customer Service	99
4.2.7. Kepuasan Pelanggan	100
4.2.8. Keluhan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	102
4.3 . Pembahasan.....	113
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran.....	125
5.2.1 Saran Akademis	125
5.2.2 Saran Praktis	125
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	