

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Akademis .....	7
1.4.2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	8
2.2. Komunikasi .....	17
2.2.1. Definisi Komunikasi .....	17
2.2.2. Proses Komunikasi .....	18
2.2.3. Strategi Komunikasi .....	20
2.2.4. Bentuk Komunikasi .....	21
2.3. <i>Public Relations</i> .....	24

2.3.1	Definisi <i>Public Relations</i> .....	24
2.3.2	Peran <i>Public Relations</i> .....	25
2.3.3	Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i> .....	26
2.3.3	Aktivitas Pelaksanaan <i>Public Relations</i> .....	27
2.4	<i>Customer Relations</i> .....	28
2.4.1	Definisi <i>Customer Relations</i> .....	28
2.4.2	Strategi <i>Customer Relations</i> .....	30
2.4.3	Dimensi <i>Customer Relations</i> .....	33
2.4.4	Karakteristik <i>Customer Relations</i> .....	35
2.5.	Pelayanan .....	36
2.5.1	Pengertian Pelayanan .....	36
2.5.2	Fungsi dan Tugas Pelayanan.....	38
2.6	Komunikasi Organisasi .....	39
2.6.1	Pengertian Komunikasi Organisasi.....	39
2.6.2	Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1.	Paradigma Penelitian .....	43
3.2.	Tipe Penelitian .....	44
3.3.	Metode Penelitian .....	44
3.4 .	Subyek Penelitian .....	45
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5.1	Data Primer.....	47
3.5.2	Data Sekunder.....	48

3.6.	Teknik Analisis Data .....	49
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	49
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN</b>		
4.1.1	Gambaran Umum PT. Bank Central Asia.....	51
4.1.2.	Visi dan Misi Bank Central Asia .....	54
4.1.3.	Struktur Organisasi Bank Central Asia .....	55
4.2.	Hasil Penelitian .....	56
4.2.1.	Aktivitas Customer Relations PT Bank Central Asia Kcp Tanah Abang Blok A .....	57
4.2.2.	Pelayanan BCA KCP Tanah Abang Blok A.....	60
4.3	Pembahasan.....	62
4.3.1.	Metode yang digunakan BCA dalam Melayani Nasabah.....	63
4.3.2.	Konsistensi PT Bank Central Asia Dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Nasabahnya.....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1.	Kesimpulan .....	67
5.2.	Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		69
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>CV</b>		