

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis (Akademis) .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>

2.1. Penelitian Terdahulu .....	10
2.2. Komunikasi .....	26
2.2.1. Pengertian Komunikasi .....	26
2.2.2. Fungsi Komunikasi .....	26
2.2.3. Proses Komunikasi .....	28
2.2.4. Strategi Komunikasi .....	30
2.3. <i>Public Relations</i> .....	30
2.3.1. Pengertian <i>Public Relations</i> .....	30
2.3.2. Fungsi dan Tugas <i>Public Relations</i> .....	34
2.3.3. Khalayak <i>Public Relations</i> .....	38
2.4. <i>Customer Relations</i> .....	38
2.5. Pengertian Strategi .....	40
2.5.1. Proses Strategi .....	42
2.5.2. Macam – Macam Strategi .....	43
2.6. Pelayanan .....	44
2.6.1. Pengertian Pelayanan .....	44
2.6.2. Ciri – Ciri Pelayanan Yang Baik .....	45
2.6.3. Strategi Pelayanan .....	48
2.6.4. Kualitas Pelayanan .....	49
2.7. Loyalitas Nasabah .....	51
2.7.1. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	51
2.7.2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	52
2.7.3. Tahapan – Tahapan Loyalitas Nasabah .....	53

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	56
3.2. Tipe Penelitian .....	56
3.3. Metode Penelitian .....	56
3.4. Subjek Penelitian .....	58
3.5. Teknik Penumpulan Data Penelitian .....	60
3.5.1. Data Primer .....	61
3.5.2. Data Sekunder .....	61
3.6. Teknik Analisis Data .....	62
3.7. Teknik Keabsahan Data .....	63
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>65</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	65
4.1.1. Profil dan Sejarah PT. Bank Permata, Tbk .....	65
4.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Permata, Tbk .....	67
4.1.3. Bidang Usaha dan Kepemilikan Saham .....	67
4.1.4. <i>National Non Branch Sales</i> (NNBS).....	68
4.1.5. Struktur Organisasi .....	70
4.2. Hasil Penelitian .....	70
4.2.1. Pelayanan <i>Customer Relations</i> Bank Permata Cabang Sudirman Dalam Membangun Loyalitas Nasabah .....	72

4.2.2. Strategi Pelayanan <i>Customer Relations</i> Bank Permata Cabang Sudirman Dalam Membangun Loyalitas Nasabah .....	75
4.2.3. Kompetensi Yang Wajib Dimiliki <i>Customer Relations</i> .....	78
4.2.4. Hambatan dan Cara Mengatasi Hambatan.....	83
4.2.5. Membangun Loyalitas Nasabah .....	87
4.2.6. Keluhan dan Evaluasi .....	89
4.3. Pembahasan .....	92
4.3.1. Strategi <i>Customer Relations</i> .....	92
4.3.2. Hambatan dan Cara Mengatasi Hambatan.....	94
4.3.3. Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah .....	95
4.3.4. Keluhan dan Evaluasi .....	96
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>98</b>
5.1. Kesimpulan .....	98
5.2. Saran .....	99
5.2.1. Akademis .....	99
5.2.2. Keluhan dan Evaluasi .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	