

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	13
1.3 Identifikasi Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Komunikasi	23
2.2.1 Pengertian Komunikasi	23
2.2.2 Peran dan Fungsi Komunikasi	27
2.3 Komunikasi Organisasi	28
2.3.1 Tujuan Komunikasi Organisasi	29
2.4 Public Relations	30

2.4.1 Tujuan dan Fungsi Public Relations	32
2.4.2 Marketing Public Reltions	34
2.5 Pelanggan / Customer	35
2.6 Menjalin Hubungan Yang Baik Dengan Pelanggan	37
2.7 Aktivitas Customer Relations	38
2.7.1 Pengertian Aktivitas	38
2.7.2 Customer Relations	39
2.7.3 Tujuan Customer Relations	40
2.7.4 Manfaat Customer Relations	43
2.7.5 Fungsi Customer Relations	44
2.8 Kegiatan Customer Relations	44
BAB III METODOLOGI	49
3.1 Paradigma Penelitian	49
3.2 Metode Penelitian	51
3.3 Subyek Penelitian	54
3.4 Tekhnik Pengumpulan Data	57
3.5 Teknik Analisis Data	59
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Obyek Perusahaan	63
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada	63
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	65
4.1.3 Logo Perusahaan	66

4.1.4 Struktur Organisasi	68
4.2 Hasil Penelitian	68
4.2.1 Aktivitas Customer Relations Dalam Menjalankan Fungsi dan Tugas Customer Relations	71
4.2.2 Macam – Macam Keluhan Yang ada Di PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada.....	73
4.2.3 Hambatan Dalam Menangani Keluhan di PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada Cabang MT. Haryono Cawang Jakarta	75
4.2.4 Cara Mengatasi Keluhan di PT. Suzuki Sejahtera Buana Trada.....	76
4.2.5 Cara Mempertahankan Pelanggan di PT. Suzuki Sejahtera Buana	78
4.3 Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88