

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR KELULUSAN SIDANG

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.4.1. Manfaat Akademis	7
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Komunikasi	22
2.2.1. Strategi Komunikasi	23
2.3. Komunikasi Organisasi	27
2.3.1. Proses Komunikasi Organisasi	28
2.4. <i>Public Relations</i>	29
2.4.1. Tujuan <i>Public Relations</i>	30
2.4.2. Peran <i>Public Relations</i>	32
2.4.3. Fungsi <i>Public Relations</i>	34
2.5. <i>Customer Relations</i>	38

2.5.1.	Tujuan <i>Customer Relations</i>	40
2.5.2.	Implementasi <i>Customer Relations</i>	39
2.6.	Menangani Keluhan.....	41
2.6.1.	Pengertian Keluhan	41
2.6.2.	Penanganan Perusahaan Terhadap Keluhan	42
2.7.	Pengertian Pelanggan	43
2.8.	Hubungan Baik dengan Pelanggan.....	44
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1.	Paradigma Penelitian.....	46
3.2.	Metode Penelitian.....	48
3.3.	Subjek Penelitian.....	50
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.1.	Data Primer	52
3.4.2.	Data Sekunder	54
3.5.	Teknik Analisis Data.....	55
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	61
4.1.2.	Visi dan Misi	62
4.1.3.	Filosofi dan Prinsip	62
4.1.4.	Produk Perusahaan	63
4.1.5.	Logo Perusahaan	67
4.1.6.	Manajemen.....	68
4.2.	Hasil Penelitian	70
4.2.1.	Tujuan Penelitian	70
4.2.2.	Implementasi <i>Customer Relations</i> PT Dipo Star Finance.....	73
4.2.3.	Upaya Menjalini Hubungan Baik.....	77

4.3. Pembahasan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran.....	88
5.2.1. Saran Akademis	88
5.2.2. Saran Praktis.....	88

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

SURAT IZIN PERMOHONAN WAWANCARA

SURAT IZIN PERMOHONAN DATA SKRIPSI

TRANSKIP WAWANCARA

DOKUMENTASI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

CURRICULUM VITAE

