

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>16</b>
2.1. <u>Penelitian</u> Terdahulu.....	16
2.2. Kajian Teoritis .....	26
2.2.1. Komunikasi .....	26
2.2.2. <i>Public Relations</i> .....	29
2.2.3. Strategi Komunikasi.....	30
2.2.4. <i>Customer Service</i> .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	35
3.2. Metode Penelitian.....	36
3.3. Subyek Penelitian.....	39
3.4. Teknnik Pengumpulan Data .....	44
3.4.1. Data Primer .....	48
3.4.2. Data Sekunder .....	40
3.5. Teknik Analisis Data .....	49
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
4.1. Gambaran UmumObjek Penelitian .....	54
4.2. Hasil Penelitian .....	63
4.3. Pembahasan.....	76
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>90</b>
5.1. Simpulan .....	90
5.2. Saran.....	91

5.2.1 Saran Akademis .....	91
5.2.2 Saran Praktis .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>

