

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Pola Komunikasi.....	21
2.2.1 Pengertian Pola Komunikasi	21
2.2.2 Macam-macam Pola Komunikasi	23
2.3 Komunikasi Interpersonal	30
2.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	30
2.3.2 Proses Komunikasi Interpersonal.....	32
2.3.3 Komponen Komunikasi Interpersonal	33
2.3.4 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal	36
2.3.5 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	37
2.4 <i>Public Relations</i>	39
2.4.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	39
2.4.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	40
2.4.3 Peran <i>Public Relations</i>	41
2.4.4 Kegiatan <i>Public Relations</i>	43

2.5	<i>Customer Relations</i>	44
2.5.1	Pengertian <i>Customer Relations</i>	44
2.5.2	Aktivitas <i>Customer Relations</i>	47
2.5.3	Tujuan <i>Customer Relations</i>	49
2.6	Pelanggan.....	49
BAB III		51
METODOLOGI PENELITIAN		51
3.1	Paradigma	51
3.2	Tipe Penelitian	52
3.3	Metode Penelitian	53
3.4	Subjek Penelitian	55
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5.1	Data Primer	58
3.5.2	Data Sekunder	59
3.6	Teknik Analisis Data.....	60
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	63
BAB IV		64
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	64
4.1.1	Sejarah PT Bank CIMB Niaga Tbk	64
4.1.2	Visi dan Misi PT Bank CIMB Niaga Tbk.....	66
4.1.4	Produk dan Layanan Bank CIMB Niaga	67
4.1.5	Struktur Organisasi PT Bank CIMB Niaga Tbk Cabang Tomang Tol	69
4.2	Hasil Penelitian	72
4.2.1	Pola Komunikasi.....	73
4.3	Pembahasan.....	90
4.3.1	Pola Komunikasi.....	90
BAB V		114
PENUTUP		114
5.1	Kesimpulan	114
5.2	Saran	115

5.2.1	Saran Akademis	116
5.2.2	Saran Praktis	116
DAFTAR PUSTAKA		117
LAMPIRAN		123

