

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	9
1.3 Identifikasi Masalah .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.5.1 Manfaat Akademis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Komunikasi .....	12
2.2.1 Pengertian Komunikasi .....	12
2.2.2 Tujuan Komunikasi .....	14
2.2.3 Fungsi Komunikasi .....	15
2.2.4 Unsur – unsur Komunikasi .....	15
2.2.5 Gangguan Komunikasi .....	16

2.3 Komunikasi Efektif .....	19
2.4 Humas .....	20
2.4.1 Fungsi Humas .....	21
2.4.2 Tugas Humas .....	23
2.4.2.1 Humas Pemerintah .....	25
2.4.2.2 Humas Perusahaan Swasta .....	27
2.5 Pengertian Strategi Public Relations .....	34
2.6 Pengertian Keluhan Pelanggan .....	36
2.6.1 Masalah Yang di Keluhkan Pelanggan .....	36
2.6.2 Langkah – langkah Menangano Keluhan Pelanggan .....	37
2.6.3 Costumer Relations .....	38
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	40
3.1 Paradigma .....	40
3.2 Tipe Penelitian .....	41
3.3 Metode Penelitian .....	43
3.4 Subyek Penelitian .....	45
3.4.1 Narasumber / Key Informan .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.5.1 Data Primer .....	47
3.5.2 Data Sekunder .....	48
3.6 Periode Riset .....	49
3.7 Teknik Analisa Data .....	49
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	52
4.1 Gambaran Umum Humas PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .....	52
4.1.1 Profil Perusahaan .....	52
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .....	55
4.1.3 Bagaimana Proses Pemasangan .....	56

4.1.4 Cara-cara Pelanggan Menyampaikan Komplain ke Pengaduan PDAM .....	57
4.1.5 Alur Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap PDAM .....	57
4.1.6 Struktur Organisasi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .....	58
4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.2 Pendekatan Persuasif dan Edukatif .....	61
4.2.3 Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas .....	62
4.2.4 Pendekatan Kerjasama .....	63
4.2.5 Pendekatan Koordinatif dan Integrative .....	63
4.3 Pembahasan .....	64
BAB V PENUTUP .....	69
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	71
5.2.1 Saran Akademis .....	71
5.2.2 Saran Praktis .....	72

Daftar Pustaka

Lampiran

