

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL DAN BAGAN .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pemilihan Topik .....	3
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	3
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.5 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Komunikasi .....	6
2.2 Public Relations .....	7
2.3 Tujuan Public Relations .....	8
2.4 Fungsi dan Peranan Public Relations .....	9
2.5 Kegiatan Public Relations .....	12
2.6 Customer Relationship Management .....	14
2.6.1 Pengertian Customer Relationship Management .....	14
2.6.2 Konsep CRM .....	15
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.7.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17

<b>BAB III GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>18</b>
3.1 Kolla Space.....	18
3.1.1 Sejarah Kolla Space.....	18
3.1.2 Visi dan Misi .....	19
3.1.3 Struktur Organisasi Kolla Space.....	20
3.1.4 Pengenalan Lingkungan Kerja .....	20
3.1.5 Gambaran Tugas dan Tanggung Jawab .....	21
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
4.1 Kegiatan Pelayanan PR Kolla Space Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	23
4.1.1 Menerima Tamu Yang Melakukan <i>Walk-In</i> .....	24
4.1.2 Mengangkat dan Menerima Telepon.....	25
4.1.3 Menjelaskan Secara Keseluruhan Mengenai Produk, Fasilitas dan Layanan Yang Tersedia .....	26
4.1.4 Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan .....	27
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>30</b>
5.1 Kesimpulan .....	30
5.2 Saran.....	30
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	
Lampiran-1	: Surat Keterangan Praktek Kerja Lapangan
Lampiran-2	: Hasil Penilaian Praktek Kerja Lapangan

## DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Organisasi PT. Kolaborasi Ide Kreatif.....	18
---	----

**DAFTAR GAMBAR**



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**



Universitas  
**Esa Unggul**