

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Akademis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktisi .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Kajian Pustaka .....	6
2.1.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Kerangka Teoritis.....	9
2.2.1 Komunikasi .....	9
2.2.2 Unsur-unsur komunikasi .....	10
2.2.3 Fungsi Komunikasi .....	11
2.3 <i>Customer Service</i> .....	12
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	12
2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	14
Pengertian peran menurut Soekanto (2002;243) adalah sebagai berikut : .....	14
2.3.3 Kegiatan <i>Customer Service</i> .....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	22
3.1. Paradigma Penelitian .....	22
3.2. Tipe Penelitian .....	22
3.3. Metode Penelitian .....	22
3.4. Desain Penelitian .....	23
3.5. Subjek Penelitian .....	24

3.6.	Instrumen .....	26
3.6.1	Data Primer .....	27
3.6.2	Data Sekunder .....	28
3.7.	Keabsahan Data .....	28
3.8.	Analisis Data .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		31
4.1.	Profil Mall Taman Anggrek .....	31
4.1.1.	Struktur Organisasi Manajemen Mal Taman Anggrek .....	31
4.1.2	Data Key Informan dan Informan .....	32
4.2	Hasil Penelitian .....	32
4.2.1	SOP Complaint Handling Mall Taman Anggrek .....	33
4.2.2	Working Instruction .....	33
4.2.3	Fungsi dan Tanggung Jawab Customer Service Mall Taman Anggrek .....	36
4.2.4	Aspek-Aspek Penanganan Komplain .....	36
4.2.5	Langkah Penanganan Komplain Oleh <i>Customer Service</i> .....	37
4.2.6	Kendala Dalam Penanganan Komplain Oleh Customer Service .....	39
4.2.7	Evaluasi Dalam Penanganan Komplain Oleh Customer Service .....	39
BAB V PEMBAHASAN .....		41
5.1.	Konsep .....	41
5.1.1.	Strategi Kerja Manajemen Mall Taman Aggrek .....	41
5.1.2.	Manfaat Strategi Kerja <i>Customer Service</i> Dalam Menangani Komplain ...	43
5.1.3.	Tujuan Penanganan Komplain <i>Customer Service</i> Mall Taman Anggrek ..	43
5.1.4.	Langkah Penanganan Komplain <i>Customer Service</i> Mall Taman Anggrek.	45
5.1.5.	Kendala Penanganan Komplain <i>Customer Service</i> Mall Taman Anggrek .	46
5.1.6.	Evaluasi Penanganan Komplain <i>Customer Service</i> Mall Taman Anggrek.	48
5.2.	Hubungan Antar Konsep .....	49
5.3.	Hubungan Penelitian Terdahulu .....	49
5.4.	Implikasi .....	50
BAB VI PENUTUP .....		51
6.1	Kesimpulan .....	51
6.2	Saran .....	52
DAFTAR PUSTAKA .....		54