

**DAFTAR ISI**

Halaman

PERSETUJUAN	
PENGESAHAN	
PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BABI.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BABII.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Terdahulu.....	6
2.2 Pengertian Customer Relation.....	7
2.3 Tujuan Customer Relation.....	9
2.4 Pengertian Customer Service.....	11
2.5 Pengertian Peran Customer Service.....	12
2.6 Pengertian Komplain.....	13

2.7 Peran Customer Service dalam Menangani Komplain.....	14
2.8 Definisi Konsep.....	16
2.9 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Design Penelitian.....	17
3.1.1 Waktu Penelitian.....	19
3.1.2 Tempat Penelitian.....	19
3.2 Sumber Data.....	19
3.2.1 Objek Penelitian.....	19
3.2.2 Informan.....	20
3.2.3 Key informan.....	21
3.3 Instrumen.....	21
3.3.1 Data Primer.....	21
3.3.2 Data Sekunder.....	22
3.4 Keabsahan Data.....	22
3.5 Analisis Data.....	23
BAB IV.....	24
HASIL PENELITIAN.....	24
4.1 Subyek Penelitian.....	24
4.1.1 Gambaran Umum PT.Nusantara Card Semesta.....	24
4.1.2 Visi Misi dan Kebijakan Mutu.....	25
4.1.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	26
4.1.3.2 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan .....	26
4.1.3.3 Deskripsi Tugas.....	26
4.1.3.4 Bidang Bisnis .....	29
4.1.3.5 Data Perusahaan .....	29
4.2 Hasil Penelitian.....	29
4.3 Customer Service PT.Nusantara Card Semesta.....	31
4.4 Fungsi Customer Service PT.Nusantara Card Semesta.....	32
4.5 Pelaksanaan Customer Service PT.Nusantara Card Semesta.....	34
BAB V.....	40
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	40

5.1 Peran Customer Service dalam Menangani Komplain .....	40
5.2 Perbandingan Hasil Penelitian Dengan Hasil Penelitian Terdahulu.....	43
BAB VI.....	44
PENUTUP.....	44
6.1 Kesimpulan.....	44
6.2 Saran.....	45
REFERENSI.....	46
LAMPIRAN.....	48

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Studi Kasus.....	4
Tabel 3.1 Design Studi Kasus.....	18

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.9 Kerangka Pemikiran..... 16

Gambar 4.5 Klien menyampaikan Komplain.....36