

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Laporan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Customer Relations Management	8
2.1.1 Fungsi Customers Relations.....	9
2.2 Pengertian Keluhan.....	11
2.2.1 Jenis atau Tipe Keluhan	12
2.3 Strategi Komunikasi Penanganan Keluhan	13
2.3.1 Pengertian Strategi	14
2.3.2 Strategi Komunikasi	14

2.3.3	Pengertian Komunikasi Interpersonal	15
2.3.4	Strategi Customer Relations	16
2.4	Definisi Konsep	24
2.5	Kerangka Pemikiran	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Metode Penelitian.....	26
3.2	Unit Analisis	28
3.3	Informan dan Key Informan.....	29
3.3.1	Informan	29
3.3.2	Key Informan	30
3.4	Instrument	31
3.4.1	Data Primer	31
3.4.2	Data Sekunder	32
3.5	Reliabilitas	33
3.6	Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Sejarah PT Prudential Life Assurance Indonesia	35
4.1.1	Misi dan Visi	36
4.1.2	Nilai-Nilai Inti	38
4.1.3	Logo Perusahaan	38
4.1.4	Struktur Organisasi	37

4.1.5	Miracle Agency	44
4.1.6	Gambaran Struktur Organisasi dan Tugas Agen Miracle Agency.....	46
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	48
4.2.1	Keluhan	49
4.2.2	Strategi Penanganan Keluhan	55
4.2.3	Klaim yang disampaikan Nasabah	64
4.2.4	Kendala	68

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

- Lampiran-1 : Data Pembayaran Klaim 2011
- Lampiran-2 : Daftar Pertanyaan wawancara
- Lampiran-3 : Hasil wawancara Hendra Lievandres
- Lampiran-4 : Hasil wawancara Anggraini
- Lampiran-5 : Hasil wawancara Lie Hwa
- Lampiran-6 : Hasil wawancara Anton
- Lampiran-7 ; Proses klaim yang diajukan ke PLA
- Lampiran-8 : Bukti klaim rumah sakit