

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Teoretis	9
1.4.2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teoretis.....	14
2.2.1. <i>Two ways Asymmetric Communication</i>	14
2.2.2. <i>Two ways Symmetric Communication</i>	15
2.3. Landasan Konseptual	16
2.3.1. Strategi Komunikasi.....	16
2.3.2. <i>Public Relations</i>	22
2.3.3. <i>Contact Center</i>	25
2.3.4. Keluhan	27
2.3.5. <i>Customer Relationship Management</i>	30

2.3.6.	Bentuk – Bentuk Strategi Komunikasi.....	34
2.3.7.	Pelayanan Publik.....	35
2.4.	Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		40
3.1.	Jenis Penelitian.....	40
3.2.	Objek Penelitian.....	43
3.3.	Sumber Data.....	43
3.3.1.	Key Informan.....	43
3.3.2.	Informan.....	43
3.4.	Instrument Penelitian.....	44
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6.	Teknik Analisis Data.....	49
3.7.	Uji Keabsahan Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		56
4.1.	Subjek Penelitian.....	56
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	56
4.1.2.	Visi, Misi, Strategi, dan Fungsi Utama Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.....	59
4.2.	Hasil Penelitian.....	60
4.2.1.	Strategi Komunikasi <i>Contact Center</i> Bea Cukai.....	60
4.2.2.	Hambatan dalam Menanggapi Keluhan.....	67
BAB V PEMBAHASAN.....		69
5.1.	Strategi Komunikasi <i>Contact Center</i> Direktorat Bea Cukai dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	69
5.1.1.	Penelitian.....	69
5.1.2.	Perencanaan.....	71
5.1.3.	Pelaksanaan.....	71
5.1.4.	Evaluasi.....	72
5.1.5.	Bentuk Pelaporan.....	73
5.2.	Hambatan yang Dihadapi.....	75

BAB VI PENUTUP	77
6.1. Kesimpulan.....	77
6.2. Saran.....	78
Daftar Pustaka.....	79
Lampiran.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data 10 topik layanan teratas.....	5
Gambar 2.4. Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3.7. Triangulasi.....	53
Gambar 4.1 Pelabuhan Tanjung Priok Tempo Dulu.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data.....	6
Tabel 3.1. Tipe Desain Penelitian.....	42