

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoretis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teoritis (Grand Teori) .....	6
2.2.1 Social Cognitive Career Theory.....	6
2.2.2 Teori Image Restoration.....	7
2.3 Landasan Konseptual.....	9
2.3.1 Komunikasi .....	10
2.3.2 Strategi .....	10
2.3.3 <i>Public Relation</i> .....	11
2.3.4 <i>Strategi Komunikasi yang Efektif</i> .....	12
2.3.5 Pelanggan (customer).....	13
2.3.6 Keluhan Pelanggan.....	14
2.3.7 Tipe – Tipe Keluhan Pelangan.....	14

2.3.8 Bentuk Penyampaian Keluhan Pelanggan.....	15
2.3.9 Penanganan Keluhan Pelangan.....	16
2.3.10 Kerangka Pemikiran .....	19
BAB III.....	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Paradigma Penelitian.....	20
3.2 Metode Penelitian.....	20
3.3 Desain Penelitian.....	21
3.4 Sumber Data.....	22
3.4.1 Informan .....	23
3.4.2 Key Informan.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Keabsahan Data.....	25
3.7 Analisis Data.....	27
BAB IV.....	29
HASIL PENELITIAN.....	29
4.1 Subjek Penelitian.....	29
4.1.1 Gambaran Umum PT Ciputra Residence.....	29
4.1.2 Visi dan Misi PT Ciputra Residence.....	30
4.1.3 Susunan Organisasi PT Ciputra Resindence.....	31
4.2 Hasil Penenlitian.....	31
4.2.1 Strategi komunikasi yang efektif dalam penanganan keluhan pelangan.....	31
4.2.2 Keluhan Pelangan.....	33
4.2.3 Jenis-Jenis Keluhan Pelanggan.....	34
4.2.4 Upaya Penanganan Keluhan Pelangan.....	35
BAB V	
PEMBAHASAN	
5.1 Strategi Komunikasi yang Efektif PT Ciputra Residence (Citra Raya).....	36

BAB VI.....	40
PENUTUPAN .....	40
6.1 Kesimpulan.....	40
6.2 Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA .....	41
LAMPIRAN .....	44