

## Daftar Isi

<b>Abstrak</b> .....	i
<b>Kata Pengantar</b> .....	ii
<b>Daftar Isi</b> .....	v
<b>Bab 1 Pendahuluan</b> .....	1
1.1 latar belakang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Praktik.. ..	4
1.3 Kegunaan Kuliah Kerja Praktik.....	5
1.4 Lokasi dan waktu pelaksanaan KKP.....	6
<b>Bab 2 Landasan Teori</b> .....	7
2.1 Komunikasi.....	7
2.2 Pengertian Public Relations.....	8
2.3 Penanganan Keluhan.....	15
2.4 Email.....	20
2.5 <i>Social Information Processing Theory</i> .....	22
<b>Bab 3 Gambaran Umum</b> .....	27
3.1 Sejarah RCTI.....	27
3.2 Divisi Corsec.....	32
<b>Bab 4 Pembahasan</b> .....	36
4.1 Kegiatan Selama Kuliah Kerja Praktik.....	36
4.2 Peran <i>Corsec</i> dalam Menangani Keluhan.....	39
4.3 Tujuan Penanganan Keluhan Melalui Email.....	42
4.4 Aspek dalam Penanganan Keluhan Melalui Email....	43
4.5 Proses Penanganan Keluhan oleh <i>CORSEC RCTI</i> ....	44

<b>Bab 5 Kesimpulan.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**