

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| I.1. Latar Belakang..... | 1 |
| I.2. Fokus Penelitian..... | 6 |
| I.3. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| I.4. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| I.4.1. Manfaat Teoretis..... | 7 |
| I.4.2. Manfaat Praktis..... | 8 |
| I.5. Sistematika Penulisan..... | 8 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| II.1. Kerangka Teori..... | 9 |
| II.1.1. Definisi <i>Public Relations</i> | 9 |
| II.1.2. Definisi <i>Customer Relations</i> | 11 |
| II.1.3. Tujuan <i>Customer Relations</i> | 13 |
| II.1.4. Kegiatan <i>Customer Relations</i> | 14 |
| II.1.5. Definisi Keluhan Pelanggan..... | 15 |

| | |
|---|----|
| II.1.6. Manfaat Keluhan Pelanggan..... | 17 |
| II.1.7. Kategori Penyampaian Keluhan..... | 18 |
| II.1.8. Penanganan Keluhan Pelanggan..... | 20 |
| II.1.9. Komunikasi Antarpribadi..... | 28 |
| II.1.10. <i>Relations Dialectics Theory</i> | 40 |
| II.2. Definisi Konsep..... | 49 |
| II.3. Kerangka Pemikiran..... | 50 |

BAB III. METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| III.1. Desain Penelitian..... | 51 |
| III.2. Unit Analisis..... | 52 |
| III.3. Informan dan Informan Kunci..... | 52 |
| III.3.1. Informan..... | 52 |
| III.3.2. Informan Kunci..... | 53 |
| III.4. Teknik Pengumpulan Data..... | 53 |
| III.5. Triangulasi Data..... | 56 |
| III.6. Analisis Data..... | 58 |

BAB IV. HASIL PENELITIAN

| | |
|--|----|
| IV.1. Gambaran Umum Perusahaan | 60 |
| IV.1.1. Prinsip Kerja dan Pelayanan..... | 64 |
| IV.1.2. Visi AUTO 2000..... | 66 |

| | |
|---|-----|
| IV.1.3. Misi AUTO 2000..... | 66 |
| IV.1.4. Logo Toyota dan AUTO 2000..... | 67 |
| IV.1.5. Struktur Organisasi..... | 68 |
| IV.2. Pembahasan..... | 70 |
| IV.2.1. Tahap Proses Servis Kendaraan | 71 |
| IV.2.2. Fasilitas Penyampaian Keluhan Pelanggan..... | 73 |
| IV.2.3. Penanganan Keluhan Keterlambatan Waktu Servis Kendaraan.... | 74 |
| IV.2.4. Penerapan Komunikasi <i>Customer Relations Coordinator</i> Dalam Menangani Keluhan Keterlambatan Waktu Servis..... | 101 |
| IV.2.5. Langkah-Langkah Penanganan Keluhan Keterlambatan Waktu Servis Oleh <i>Customer Relations Coordinator</i> | 113 |
| IV.2.6. Hambatan Dan Cara Mengatasi..... | 128 |

BAB V. PENUTUP

| | |
|-----------------------|-----|
| V.1. Kesimpulan | 130 |
| V.2. Saran..... | 133 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Wawancara Ibu Marini Ilyas

Lampiran 2 : Wawancara Ibu Radiana Ira Susanti

Lampiran 3 : Wawancara Bapak Arfin Johar

Lampiran 4 : Wawancara Ibu Ade Tri Wahyuni

Lampiran 5 : Wawancara Ibu Mellyana Nur Fitriana

Lampiran 6 : Wawancara Bapak Anfang Fairnady

Lampiran 7 : Gambar Dokumentasi Informasi *Booking Service*

Lampiran 8 : Gambar Dokumentasi Pelanggan Konsultasi Kepada Petugas Servis

Lampiran 9 : Gambar Dokumentasi Petugas Servis Melayani Pelanggan

Lampiran selanjutnya : SOP Penanganan Keluhan Pelanggan

