

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Teori Komunikasi Interpersonal .....	8
2.2.3 Teori Komunikasi Bisnis .....	8
2.3 Strategi .....	10
2.3.1 Manfaat Strategi .....	11
2.4 Fungsi Komunikasi .....	11
2.5 Strategi Komunikasi.....	12
2.6 Teknik Strategi Komunikasi .....	14
2.7 Pelayanan .....	15
2.8 Kualitas Pelayanan .....	16
2.8.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
2.9 Customer Service .....	18
2.9.1 Pengertian Customer Service .....	19

2.9.2 Fungsi dan Tugas Customer Service.....	19
2.10 Definisi Konseptual.....	21
2.10.1 Definisi Strategi .....	21
2.10.2 Definisi Komunikasi .....	21
2.10.3 Definisi Pelayanan .....	22
2.10.4 Definisi Kualitas Pelayanan .....	22
2.10.5 Definisi Customer Service .....	22
2.12 Kerangka Pemikiran.....	22
<b>BAB III .....</b>	<b>24</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Metode dan Pendekatan Penelitian .....	24
3.2 Paradigma Penelitian.....	25
3.3 Desain Penelitian.....	25
3.4 Bahan Penelitian .....	26
3.6 Unit Analisis .....	28
3.7 Sumber Data.....	28
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.9 Keabsahan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.10 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
<b>BAB IV .....</b>	<b>33</b>
<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	33
4.1.1 Profil Informan.....	33
4.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	34
4.2.1 Proses Komunikasi Interpersonal antara Customer Service dengan Pelanggan PT BookMyShow Southeast Asia .....	35
4.2.2 Konsep Komunikasi Interpersonal antara Customer Service di PT Bookmyshow Southeast Asia.....	43
4.2.3 Kinerja Staff PT Bookmyshow Southeast Asia .....	47
<b>BAB V.....</b>	<b>51</b>
<b>PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Strategi Komunikasi PT Bookmyshow Southeast Asia Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Customer Service .....	51

5.2	Hambatan Komunikasi PT Bookmyshow Southeast Asia Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> .....	55
BAB VI	.....	57
PENUTUP	.....	57
6.1	Kesimpulan .....	57
6.2	Saran.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
Tabel 3.1 Data Primer .....	30
Tabel 4.1 Profil Informan.....	31

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan website pembelian tiket BookMyShow .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	32
Gambar 4.2 Tampilan software email Freshdesk.....	33

