

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 FOKUS PENELITIAN	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	6
1.4.1 MANFAAT TEORITIS	6
1.4.2 MANFAAT PRAKTIS	6
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 CUSTOMER RELATIONS	8
2.2 FUNGSI CUSTOMER RELATIONS	10
2.3 TUJUAN CUSTOMER RELATIONS	13
2.4 JENIS-JENIS KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS	14
2.5 PENANGANAN KELUHAN	18
2.6 POLA PENANGANAN KELUHAN	20
2.7 DEFINISI KONSEP	23
2.7.1 POLA	23
2.7.2 KELUHAN	23
2.8 KERANGKA PEMIKIRAN	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 DESAIN PENELITIAN	24
3.2 UNIT ANALISIS	27
3.3 INFORMAN DAN KEY INFORMAN	27
3.3.1 INFORMAN	27
3.3.2 KEY INFORMAN	28
3.4 INSTRUMEN	29
3.4.1 DATA PRIMER	29
3.4.2 DATA SEKUNDER	30
3.5 KEABSAHAN DATA	32
3.6 ANALISIS DATA	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 SEJARAH AUTO2000	34
4.1.1 LOGO PT.ASTRA INTERNASIONAL TBK	36
4.2 PROFIL AUTO2000	37
4.2.1 STRUKTUR ORGANISASI	39
4.3 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44

BAB V PENUTUP

5.1 KESIMPULAN	60
5.2 SARAN	62

DAFTAR PUSTAKA	64
----------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN