

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO HIDUP.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
KATA PENGANTAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA KONSEP	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1 <i>Public Relations</i>	6
2.1.2 <i>Customer Relations</i>	10
2.2 Kerangka Konsep	18
2.3 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	26
3.2. Pendekatan Penelitian	26
3.3. Metode Penelitian.....	26
3.4. Penjelasan Konsep.....	26
3.5. Teknik Penentuan Informan	28
3.6. Teknik Pengumpulan Data	30
3.7. Teknik Analisis Data	31
3.8. Uji Keabsahan Data.....	31
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1	Profil Perusahaan	33
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	34
	a. Visi McDonald’s Indonesia	34
	b. Misi McDonald’s Indonesia	34
4.1.3	Filosofi McDonald’s Indonesia.....	34
4.1.4	Logo Perusahaan.....	35
4.1.5	Struktur Organisasi	36
4.2	Hasil Penelitian	37
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.3.1	<i>Customer Relations</i> McDonald’s Bumi Serpong Damai melalui program McKids Membership pada masa pandemi Covid-19.....	53
4.3.2	Faktor pendukung <i>customer relations</i> McDonald’s Bumi Serpong Damai pada masa pandemi COVID-19.....	57
4.3.3	Faktor penghambat <i>customer relations</i> McDonald’s Bumi Serpong Damai pada masa pandemi COVID-19.	58
BAB V	PENUTUP	60
5.1.	Kesimpulan.....	60
5.2.	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....		62
LAMPIRAN.....		64