

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                          | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                    | <b>iv</b>   |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>MOTTO .....</b>                                      | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                       | <b>vii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                              | <b>viii</b> |
| <b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>                          | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                  | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                               | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                               | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>                             | <b>xv</b>   |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>                          | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                               | 1           |
| 1.2. Metode Penelitian.....                             | 6           |
| 1.3. Identifikasi Masalah .....                         | 7           |
| 1.4. Pembatasan Masalah .....                           | 7           |
| 1.5. Rumusan Masalah .....                              | 7           |
| 1.6. Tujuan Penelitian.....                             | 7           |
| 1.7. Manfaat Penelitian.....                            | 8           |
| 1.7.1. Manfaat akademik .....                           | 8           |
| 1.7.2. Manfaat praktis.....                             | 8           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP.....</b> | <b>9</b>    |
| 2.1. Tinjauan Pustaka .....                             | 9           |
| 2.1.1. <i>Public Relations</i> .....                    | 9           |
| 2.1.2. <i>Customer Relations Management (CRM)</i> ..... | 15          |
| 2.2. Penelitian terdahulu.....                          | 20          |
| 2.3. Kerangka Konsep .....                              | 23          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>              | <b>24</b>   |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 3.1.                                       | Tempat dan Waktu Penelitian .....                  | 24        |
| 3.2.                                       | Pendekatan Penelitian.....                         | 24        |
| 3.3.                                       | Operasionalisasi Konsep .....                      | 25        |
| 3.4.                                       | Teknik Penentuan Informan .....                    | 26        |
| 3.5.                                       | Teknik Pengumpulan Data .....                      | 27        |
| 3.6.                                       | Uji Keabsahan Data.....                            | 28        |
| <b>BAB IV HASIL &amp; PEMBAHASAN .....</b> |  | <b>30</b> |
| 4.1.                                       | Gambaran Umum Perusahaan .....                     | 30        |
| 4.1.1.                                     | Profil Perusahaan.....                             | 30        |
| 4.1.2.                                     | Visi dan Misi Perusahaan .....                     | 32        |
| 4.1.3.                                     | Logo Perusahaan .....                              | 32        |
| 4.1.4.                                     | Profil Informan .....                              | 33        |
| 4.1.5.                                     | Struktur Perusahaan.....                           | 34        |
| 4.2.                                       | Hasil Penelitian.....                              | 35        |
| 4.2.1.                                     | <i>Excellence Theory: Two-Way Symmetric.</i> ..... | 35        |
| 3.1.1.                                     | <i>Customer Relations Management.</i> .....        | 39        |
| 3.2.                                       | Pembahasan Penelitian .....                        | 45        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>    |  | <b>55</b> |
| 5.1  | Kesimpulan.....                                    | 55        |
| 5.2  | Saran.....   | 56        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                |  | <b>58</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                       |  | <b>61</b> |