

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	5
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori	7
1. <i>Public Relations</i>	7
2. Implementasi.....	11
3. <i>Customer Relations</i>	11
4. <i>Customer Relationship Management</i>	19
B. Kerangka Konsep.....	24
C. Penelitian Terdahulu	25
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian	28

C. Metode Penelitian	28
D. Penjelasan Konsep	29
E. Teknik Penentuan Informan.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Analisis Data.....	32
H. Uji Keabsahan Data	33

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	36
1. Identitas Senayan City Mall.....	36
2. Profil Perusahaan	36
3. Visi Misi Perusahaan	37
4. Filosofi Perusahaan.....	37
5. Logo Perusahaan.....	38
6. Struktur Organisasi	38
B. Hasil Penelitian	40
C. Pembahasan	56

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA	63
Lampiran-lampiran	xv