DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN.....i
SURAT PERNYATAAN.....ii
LEMBAR PERSEMBAHAN.....iii
ABSTRAK iv
***ABSTRACT* ..... v**
KATA PENGANTAR..... vi
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR.....xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....xxiii
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah..... 1
1.2. Identifikasi Masalah.....10
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian
1.3.1. Maksud Penelitian.....12
1.3.2. Tujuan Penelitian 13
1.4. Kegunaan Penelitian
1.4.1. Kegunaan Teoritis 14
1.4.2. Kegunaan Praktis 15
1.5. Kerangka Pemikiran
1.5.1. Kerangka Teoritis.....16
1.5.2. Kerangka Konseptual.....21
1.6. Operasionalisasi Variabel.....26
1.7. Hipotesis.....30
1.8. Metode Penelitian.....30
1.9. Teknik Pengumpulan Data 31
1.10. Teknik Analisa Data 34

1.11. Populasi dan Sampel
1.11.1. Populasi 36
1.11.2. Sampel 37
1.12. Model Penelitian 40
1.13. Lokasi dan Waktu Penelitian
1.13.1. Lokasi Penelitian 40
1.13.2. Waktu Penelitian 40
1.14. Sistematika Penulisan 41

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi
2.1.1 Pengertian Komunikasi 44
2.1.2 Proses Komunikasi 46
2.1.3 Tujuan Komunikasi 47
2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 48
2.2.2 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi 52
2.3. Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal
2.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal 54
2.3.2 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal 55
2.3.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal 56
2.4. Tinjauan Tentang *Public Relations*
2.4.1 Definisi *Public Relations* 57
2.4.2 Fungsi *Public Relations* 59
2.4.3 Tujuan *Public Relations* 61
2.4.4 Kegiatan *Public Relations* 63
2.5. Tinjauan Tentang *Customer Care* 67
2.6. Tinjauan Tentang Pelanggan
2.6.1 Pengertian Pelanggan 68
2.6.2 Pengertian Pelanggan Bisnis 70

2.7. Tinjauan Tentang Strategi 71
2.8. Tinjauan Tentang Kepuasan Pelanggan
2.8.1 Pengertian Kepuasan 73
2.8.2 Menfaat Kepuasan 75
2.8.3 Sebab-sebab timbulnya ketidak puasan 76

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1. Tinjauan Tentang PT.PLN (Persero)
3.1.1. Sejarah PT.PLN (Persero) 81
3.1.2. Visi dan Misi PT PLN (Persero) 85
3.1.3. Logo dan Arti Logo PT.PLN (Persero) 86
3.1.4. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet 88
3.1.5. Struktur Organisasi Divisi Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA dan Tanggerang 91
3.1.6. Job Description 93
3.2. Tinjauan Tentang Populasi (Pelanggan Bisnis)……111
3.3. Sarana dan Prasarana PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet.113

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskriptif Identitas Responden 115
4.2. Deskriptif Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 117
4.2.1 Analisis Validitas…….117
4.2.2 Analisis Reliabilitas…….118
4.3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian
4.3.1. Tujuan Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnisnya 121
4.3.1.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 121

4.3.1.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 124
4.3.2. Rencana Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnisnya 127
4.3.2.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 127
4.3.2.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 130
4.3.3. Kegiatan Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnisnya 133
4.3.3.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 133
4.3.3.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 135
4.3.4. Pesan Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnisnya 138
4.3.4.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 138
4.3.4.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 142
4.3.5. Media Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Kepuasan Pelanggan Bisnisnya 145
4.3.5.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 145
4.3.5.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 149
4.3.6. Strategi Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Tujuan Dari Pelanggan Bisnisnya 152
4.3.6.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 152

4.3.6.2. Hasil Penelitain Dalam Analisis Korelasi Statistik 153
4.3.7. Strategi Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Produk Bagi Pelanggan Bisnisnya 156
4.3.7.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 156
4.3.7.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 159
4.3.8. Strategi Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Nilai Produk Bagi Pelanggan Bisnisnya 162
4.3.8.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 162
4.3.8.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 163
4.3.9. Startegi Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Harapan Pelanggan Bisnisnya 166
4.3.9.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 166
4.3.9.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 169
4.3.10. Startegi Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet Melaui Kegiatan *"Customer Care"* Terhadap Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan Bisnisnya 172
4.3.10.1. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi 172
4.3.10.2. Hasil Penelitian Dalam Analisis Korelasi Statistik 174
4.3.11. Hasil Penelitian Dalam Analisi Korelasi Statistik 177

4.4. Pembahasan Hasil Penelitian 180

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 195

5.2. Saran-Saran

5.2.1.Saran Untuk Perusahaan……200

5.2.2.Saran Untuk Peneliti Selanjutnya……..201

DAFTAR PUSTAKA 202

LAMPIRAN-LAMPIRAN 206

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 249