

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Kerangka Pemikiran.....	9
1.5.1 Teori Pertukaran Sosial	9
1.5.2 <i>Customer Relations</i>	12
1.5.3 <i>Customer Satisfaction</i>	14

BAB II TINJUAN PUSTAKA

2.1 <i>Public Relations</i> dan <i>Customer Relations</i>	16
2.1.1 <i>Customer Relations</i>	18
2.1.2 Tingkat Hubungan dengan Pelanggan	20
2.2 <i>Customer Satisfactions</i>	22
2.2.1 Harapan dan Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Penelitian Terdahulu	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Jenis Data	30
3.3.1 Data Primer	30
3.3.2 Data Sekunder	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.3.1 Wawancara	31
3.3.2 Observasi	31
3.3.1 Dokumentasi	32
3.5 Teknik Analisis Data	33
3.6 Uji Validitas	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Telkom Kandatel Yogyakarta	37
4.1.1 Sejarah PT Telkom Kandatel Yogyakarta	37
4.1.2 Visi dan Misi PT Telkom Kandatel Yogyakarta	42
4.1.3 Logo PT Telkom Kandatel Yogyakarta	43
4.1.4 Struktur Organisasi PT Telkom Kandatel Yogyakarta	43

4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Strategi Customer Relations PT Telkom Kandatel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan IndiHome.....	44
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Strategi Customer Relations PT Telkom Kandatel Yogyakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan IndiHome	66
4.3 Pembahasan	69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
5.2.1 Bagi <i>Customer Care</i> IndiHome.....	79
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 3.1 Cara Pengambilan Data dengan Metode Triangulasi Sumber	34
Gambar 4.1.3 Logo PT.Telkom Kandatel Yogyakarta	41
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi PT Telkom Kandatel Yogyakarta	41
Gambar 4.3 Aplikasi My IndieHome di IOS	45
Gambar 4.4 Website resmi IndiHome.....	46
Gambar 4.5 Sosial Media KASKUS.....	47
Gambar 4.6 Facebook IndiHome Yogyakarta.....	48
Gambar 4.7 Pameran IndiHome di JEC.....	49
Gambar4.8 Open Table	50
Gambar4.9 Car Branding	51
Gambar4.10 Brosur IndiHome.....	53
Gambar4.11 Baliho Indihome.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pelanggan IndiHome Di Plasa Telkom

Yogyakarta Bulan Februari 2016 5