

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Penegasan Istilah	10
BAB II KAJIAN TEORI	14
A. Strategi Komunikasi	14
B. Kualitas Pelayanan	20
C. Komunikasi Interpersonal	21
D. Keluhan Pelanggan.....	25
E. Customer Service	27
F. Penelitian Terdahulu	29
G. Kerangka Teori	38
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Kehadiran Peneliti	36

C. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Analisis Data	41
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	43
H. Tahapan Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	47
A. Deskripsi Data	47
B. Temuan Lapangan	56
BAB V PEMBAHASAN	65
A. Strategi Komunikasi Customer Service PT.ASABRI Kancab Surabaya Dalam Menangani Keluhan Peserta	65
BAB VI PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR RUJUKAN.....	86
LAMPIRAN.....	89