

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
HALAMAN ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Tahapan Penelitian	14
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN TEORI	18
2.1 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Tinjauan Teori.....	24
2.2.1 Konsep Komunikasi.....	24
2.2.2 Konsep Marketing Komunikasi.....	27
2.2.3 Konsep <i>Public Relation</i>	30
2.2.4 Konsep <i>Customer Service</i>	43
2.2.5 Konsep <i>Customer Relations</i>	44
2.2.6 Konsep <i>Customer Retention</i>	49
2.2.6 Konsep Kualitas Pelayanan	52
2.2.7 Konsep Keluhan Pelanggan.....	54
2.3 Kerangka Pemikiran.....	62
BAB III METODELOGI PENELITIAN	63
3.1 Paradigma Penelitian	63
3.2 Metode Penelitian	64
3.3 Objek Penelitian	64
3.4 Operasional Variabel.....	69

3.5 Populasi dan Sampel	72
3.5.1 Populasi	72
3.5.2 Sampel.....	73
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	75
3.7 Validitas dan Reabilitas.....	76
3.7.1 Uji Validitas.....	78
3.7.2 Uji Reabilitas	73
3.8 Teknik Analisis Data.....	79
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1. Karakteristik Responden	84
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	85
4.1.2 Responden Berdasarkan Lama Pemakaian	86
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenis Keluhan.....	87
4.1.4 Responden Berdasarkan Media Keluhan	88
4.1.5 Responden Berdasarkan Kepuasan Kinerja CRT.....	90
4.2. Hasil Penelitian.....	91
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas	91
4.2.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	93
A. Rangsangan Keluhan (<i>complaint stimulli</i>).....	95
B. Penerimaan Keluhan (<i>complaint acceptance</i>).....	106
C. Proses Keluhan (<i>complaint processing</i>).....	117
D. Reaksi Keluhan (<i>complaint reaction</i>).....	127
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	139
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran	141
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	141
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	142
DAFTAR PUSTAKA.....	143
LAMPIRAN	

Kata Pengantar

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Peranan Divisi *Customer Retention Team (CRT)* pada PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia Area Bandung dalam Menangani Keluhan” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S1 pada program studi Ilmu Komunikasi *Telkom University*.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan dukungan terutama kepada:

- 1) Bapak Rektor *Telkom University* Prof. Ir. Mochamad Ashari, M.Eng, Ph.D., Husni Amani, M.Sc, beserta staf.
- 2) Dekan *Telkom Economics and Business Scholl*, Bapak Ir. Husni Amani, M.sc
- 3) Ketua program studi ilmu komunikasi, Ibu Siska Noviaristanti, S.Si, M.T.
- 4) Dr. Dewi K.Soedarsono, MSi., selaku pembimbing satu skripsi yang telah membimbing, dan mengarahkan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Ratih Hasanah, S.sos, M.Si selaku pembimbing kedua skripsi yang telah memberikan semangat dan masukan selama penulisan skripsi.
- 6) Kedua orang tua Bambang Margono, S.sos, MM dan Dra. Dewi lestari atas semua doa dan dorongan semangat yang selalu diberikan untuk penulis.
- 7) Untuk adik tercinta Dwiky Agretta Deabama, Nabila Deabama, dan Salsabila Deabama
- 8) Untuk Tante Nuning dan Bapak Bagus yang sangat membantu dalam proses penulisan skripsi

- 9) Bapak Karman dan Ibu Neneng selaku orang tua angkat selama kuliah di Institute Manajemen Telkom
- 10) Arif Kurninto A.md yang sudah memberikan dukungan dan doa selama penulisan skripsi ini.
- 11) Alila Pramiyanti, S.sos, M.Si dan R. Utami Nugrahani, MBA penguji proposal
- 12) Sekretariat Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu
- 13) Staf, karyawan dan karyawan PT. Sampoerna Telekomunikasi Indonesia, khususnya divisi CRT (Luthfi S, Novi, Hendro, Luthfi Sulaksana, Yanto) dan Tanti atas kerjasama selama penulis menyelesaikan skripsi.
- 14) Sahabat tercinta Ines Yulia Piri, Julita, Tata Anisa Meliyani, Whellaili Happy, Patricia Bunga Datu, Sumayya Syahidah, Hafizzah Raehana, Indah Maulidia.
- 15) Sahabat sahabat tersayang Werri Anky, Citra Aruming, Arina K, Imas Wahyuni
- 16) Sahabat seperjuangan sejak SMP Titis, Dea, Lidya, dan Nita
- 17) Sahabat seperjuangan Wafi, Santi, dan Alandra
- 18) Teman-teman Ikom dan Marcomm 2009 yang saling menyemangati satu sama lain.
- 19) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Bandung, 8 Oktober 2013

Meta Vin Aprillia Deabama