

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
HALAMAN BUKTI MELAKUKAN PENELITIAN	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	5

1. Penelitian Terdahulu.....	5
2. Kerangka Teori	8
a. Public Relations.....	8
b. Strategi Public Relations.....	11
c. Proses Perencanaan PR.....	12
d. Keluhan Pelanggan.....	13
e. Penanganan Keluhan.....	16
f. Pelanggan.....	18
g. Analisis SWOT.....	19
F. Metode Penelitian.....	21
1. Pendekatan dan Tipe Penelitian.....	21
2. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3. Teknik Analisis Data.....	23
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	24
A. Gambaran Umum PT. SGM.....	24
B. Logo dan Arti Nama Perusahaan.....	25
C. Letak Geografis	26
D. Visi & Misi	26
E. Nilai-nilai Perusahaan.....	27
F. Produk Perusahaan.....	28
G. Struktur Organisasi	28
H. Job Description & Wewenang Struktur Organisasi PR	30
BAB III TEMUAN PENELITIAN.....	32

A. Peran dan Fungsi PR PT. SGM	33
B. Handling Complaint	36
1. Complaint.....	36
2. Cara Penyampaian Keluhan.....	47
3. Strategi Handling Complaint.....	59
a. Sikap PR terhadap Konsumen dalam menangani keluhan.....	61
b. PR Handling Complaint.....	66
BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN	77
A. Peran dan Fungsi PR PT. SGM	77
B. Keluhan Pelanggan PT. SGM.....	80
C. Strategi Handling Complaint PR PT. SGM.....	83
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan.....	101
B. Keterbatasan Penelitian.....	104
C. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	

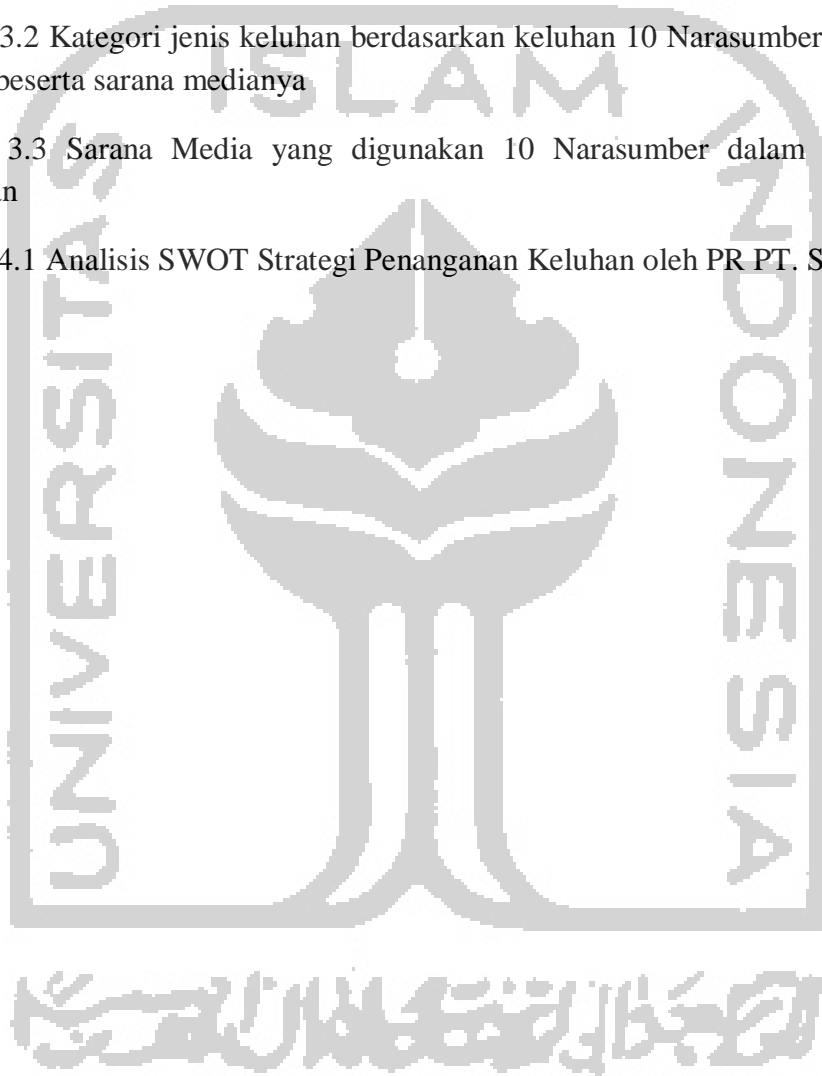
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identitas 11 Narasumber

Tabel 3.2 Kategori jenis keluhan berdasarkan keluhan 10 Narasumber konsumen PT. SGM beserta sarana mediana

Tabel 3.3 Sarana Media yang digunakan 10 Narasumber dalam menyampaikan keluhan

Tabel 4.1 Analisis SWOT Strategi Penanganan Keluhan oleh PR PT. SGM



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Analisis SWOT

Gambar 2.1 Logo PT. Sarihusada Generasi Mahardhika

Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 3.1 Customer Complaint Form Online Resmi PT. SGM

Gambar 3.2 Informasi Careline PT. Sarihusada Generasi Mahardhika

Gambar 3.3 Akun Facebook Resmi produk susu PT. SGM (susu SGM)

Gambar 3.4 Akun Facebook Resmi produk susu PT. SGM (susu Lactamil)

Gambar 3.5 Akun Instagram Resmi produk susu PT. SGM (susu SGM)

Gambar 3.6 Keluhan Melalui Media Facebook Fans Page

Gambar 3.7 Keluhan Melalui Media Facebook Fans Page

Gambar 3.8 Keluhan Melalui Media Facebook Fans Page

Gambar 3.9 Keluhan Melalui Media Facebook Fans Page

Gambar 3.10 Keluhan Melalui Media Facebook Fans Page

Gambar 3.11 Keluhan Melalui Media Facebook Fans Page

Gambar 3.12 Alur Penanganan Keluhan Jenis Ringan oleh PR PT. SGM

Gambar 3.13 Alur Penanganan Keluhan Jenis Sedang oleh PR PT. SGM

Gambar 3.14 Alur Penanganan Keluhan Jenis Berat oleh PR PT. SGM

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

