

DAFTAR ISI

MOTTO	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
1. Manfaat Teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis.....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Peneliti Terdahulu.....	5
2. Kerangka Teori.....	10
a. Tinjauan Tentang Public Relation.....	10
1) Pengertian Tentang Public Relation.....	10
2) Fungsi Public Relation.....	10
3) Tugas Public Relation.....	11
4) Peran Public Relation.....	11
5) Strategi Public Relation.....	13
b. Management Stakeholder.....	13
c. CRM (Customer Relation Management.....	14

d. Pelayanan Publik.....	16
e. Tinjauan Tentang Keluhan Pelanggan.....	18
1) Pengertian Keluhan Pelanggan.....	18
2) Fakor-faktor Yang Mempengaruhi Keluhan Konsumen.....	18
3) Jenis Keluhan Pelanggan.....	19
4) Memberi Solusi Untuk Keluhan Pelanggan.....	19
5) Mengantisipasi Keluhan Pelanggan.....	19
6) Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan.....	20
7) Langkah-langkah Untuk Menangani Keluhan Pelanggan.....	21
8) Penyelesaian Pengaduan Mengenai Mutu Pelayanan.....	21
9) Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan.....	21
10) Kategori Keluhan Pelanggan.....	22
f. Tinjauan Tentang Pelanggan.....	22
g. Analisis SWOT.....	24
F. Metode Penelitian.....	26
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
2. Teknik Pengumpulan Data.....	26
3. Teknik Informan.....	27
4. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	28
5. Instrumen Penelitian.....	28
6. Pengabsahan Data.....	29
7. Teknik Analisis Data.....	29
II. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	31
A. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar.....	31
1. Visi dan Misi.....	32
2. Logo PDAM Kota Makassar.....	32
3. Jajaran Direksi dan Dewan Pengawas 2015-2019.....	33
4. Jaringan Distribusi.....	33
5. Instalasi Pengolahan Air dan Kapasitas IPA-1 Ratulangi.....	34
6. Pindah Akun.....	35
7. Dasar Hukum.....	36

8. Rencana Pengembangan.....	37
9. Klasifikasi dan Perkembangan.....	38
10. Sanksi.....	39
11. Pemakaian Tarif.....	40
12. Struktur Organisasi.....	42
13. Personalia dan Latar Belakang Pendidikan.....	44
14. Prosedur Pemasangan Baru.....	46
III. PENYAJIAN DATA.....	47
A. Peranan Humas di PDAM Kota Makassar.....	47
1. Tugas dan Tanggung Jawab Humas.....	48
2. Dukungan Manajemen Perusahaan.....	49
B. Kegiatan Humas di PDAM Kota Makassar.....	50
1. Sarana dan Prasarana Humas.....	51
C. Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan.....	52
1. Pelayanan Penyampaian Keluhan Pelanggan.....	52
2. Pelayanan Pembayaran.....	55
3. Kualitas Pelayanan.....	57
D. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan di PDAM Kota Makassar.....	57
E. Penanganan Keluhan Pelanggan di PDAM Kota Makassar.....	58
1. Jenis Keluhan Pelanggan.....	59
2. Pendukung Penanganan Keluhan Pelanggan.....	61
3. Hambatan Penanganan Keluhan Pelanggan.....	62
4. Upaya Penanganan Keluhan Pelanggan.....	63
F. Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	65
IV. PEMBAHASAN.....	67
A. Kegiatan Humas di PDAM Kota Makassar.....	67
B. Tugas dan Strategi Humas.....	68
C. Penanganan Keluhan Pelanggan di PDAM Kota Makassar.....	70
1. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan.....	70
2. Jenis Keluhan Pelanggan.....	72
3. Hambatan Penanganan Keluhan Pelanggan.....	73

4. Upaya Penanganan Keluhan Pelanggan.....	74
5. Evaluasi.....	75
D. Peran Humas.....	75
1. Fasilitator Komunikasi.....	76
2. Teknisi Komunikasi.....	76
E. Kebijakan Customer Service Kepada Pelanggan.....	78
1. Pelayanan Penyampaian Keluhan.....	80
a. Pelayanan Keluhan Langsung.....	80
b. Pelayanan Keluhan Tidak Langsung.....	81
2. Kualitas Pelayanan.....	81
F. Analisis SWOT Penanganan Keluhan Pelanggan.....	82
a. Kekuatan (Strenghts).....	82
b. Kelemahan (Weakness).....	82
c. Peluang (Opportunities).....	82
d. Ancaman (Threats).....	82
V. PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan.....	84
1. Peran Humas Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan.....	85
2. Pendukung dan Hambatan Penanganan Keluhan Pelanggan.....	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88

DAFTAR TABEL

Gambar Tabel 2.1 Pemakaian Tarif Pelanggan PDAM Kota Makassar..... 40



DAFTAR BAGAN

Gambar Bagan 2.1 Struktur Organisasi PDAM Kota Makassar.....	42
Gambar Bagan 2.2 Prosedur Pemasangan Baru PDAM Kota Makassar.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PDAM Kota Makassar.....	32
Gambar 2.2 Instalasi Pengolahan Air PDAM Kota Makassar.....	35
Gambar 3.1 Wawancara Petugas Humas.....	51
Gambar 3.1 Wawancara Customer Service.....	53
Gambar 3.3 Wawancara Kasir.....	56
Gambar 3.4 Wawancara Pelanggan.....	66

