

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
MOTTO HIDUP.....	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Landasan Pemikiran.....	10
1.5.1 Landasan Teoritis.....	10
1.5.2 Landasan Konseptual.....	13
1.6 Langkah-langkah Penelitian.....	17
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	17
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	17
1.6.3 Metode Penelitian.....	19
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	20
1.6.5 Teknik Penentuan Informan.....	23
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24

1.6.7 Teknik Analisis Data.....	26
BAB II.....	28
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	28
2.2 Kajian Konseptual.....	36
2.2.1 Peran.....	36
2.2.2 Hubungan Masyarakat (Humas).....	38
2.2.3 Keluhan Pelanggan (<i>Customer Complaints</i>).....	44
2.3 Kajian Teoritis.....	48
2.3.1 Penasihat Ahli (<i>Expert Presciber</i>).....	49
2.3.2 Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Facilitator</i>).....	51
2.3.3 Proses Pemecahan Masalah (<i>Problem Solving Process</i>).....	53
2.3.4 Teknisi Komunikasi (<i>Communication Technician</i>).....	54
BAB III.....	56
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
3.1.1 Sejarah Amerta Store Official.....	56
3.1.2 Visi Misi Amerta.....	57
3.1.3 Struktur Organisasi Amerta.....	58
3.1.4 Profil Informan.....	60
3.2 Hasil Penelitian.....	62
3.2.1 Humas sebagai Penasihat Ahli (<i>Expert Presciber</i>).....	63
3.2.2 Humas sebagai Fasilitator Komunikasi (<i>Communication Facilitator</i>)....	75
3.2.3 Humas sebagai Proses Pemecah Masalah (<i>Problem-Solving Process</i>) ...	86
3.2.4 Humas sebagai Teknisi Komunikasi (<i>Communication Technician</i>).....	98
3.3 Pembahasan.....	110
3.3.1 Humas sebagai Penasihat Ahli (<i>Expert Presciber</i>).....	111
3.3.2 Humas sebagai Fasilitator Komunikasi (<i>Communication facilitator</i>)...	118
3.3.3 Humas sebagai Proses Pemecah Masalah (<i>Problem-Solving Process</i>) .	126
3.3.4 Humas sebagai Teknisi Komunikasi (<i>Communication Technician</i>).....	134
BAB IV.....	144
4.1 Simpulan.....	144
4.2 Saran.....	146
4.2.1 Saran Akademis.....	146

4.2.2 Saran Praktis	147
DAFTAR PUSTAKA	148
LAMPIRAN	155

