

## 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