

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Tinjauan Pustaka.....	11
1.7 Kerangka Pemikiran	21
1.8 Langkah-langkah Penelitian	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Public Relations	34
2.1.1 Pengertian Publis Relations	34
2.1.2 Fungsi Public Relations	36
2.1.3 Ciri-ciri Public Relations	37
2.1.4 Tujuan Public Relations	38

2.1.5 Ruang Lingkup Public Relations	39
2.1.6 Peran Public Relations	39
2.1.7 Aktivitas Public Relations.....	40
2.1.8 Publikasi.....	42
2.2 Eksternal Relations	42
2.2.1 Pengertian Eksternal Relations	42
2.3 Customer.....	46
2.4 Customer Relations.....	48
2.5 Kualitas Program Customer Relations.....	53

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Lokasi Penelitian	57
3.1.1 Sejarah Ringkas.....	58
3.1.2 Sejarah Kantor PR PT Pos Indonesia (Persero) Bandung....	61
3.1.3 Logo PT Pos Indonesia (Persero).....	63
3.1.4 Visi, Misi PT Pos Indonesia (Persero)	64
3.1.5 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero).....	66
3.1.6 Job Deskripsi PT Pos Indonesia (Persero).....	67
3.2 Hasil Penelitian.....	68
3.2.1 Program Humas PT Pos Indonesia (Persero) Dalam Membina Hubungan Baik dengan Publik Eksternal melalui Inovasi dan Diferensiasi	70
3.2.2 Program Humas PT Pos Indonesia (Persero) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Customer	79
3.2.3 Program PT Pos Indonesia (Persero) Dalam Menangani Keluhan Customer.....	89

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN