DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	**i**
HALAMAN PERSETUJUAN	**ii**
HALAMAN PENGESAHAN	**iii**
HALAMAN PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	**iv**
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	**v**
KATA PENGANTAR	**vi**
DAFTAR ISI	**ix**
DAFTAR TABEL	**xii**
DAFTAR GAMBAR	**xii**
DAFTAR LAMPIRAN	**xiii**
ABSTRAK	**xiv**
ABSTRACT	**xv**
BAB I. Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Tinjauan Pustaka	
1. Penelitian Terdahulu	5
2. Konsep *Public Relations*	8
3. Strategi *Customer Relationship*	14
4. Loyalitas Konsumen	21
5. Analisis SWOT	25
F. Metode Penelitian	
1. Pendekatan Penelitian	27
2. Tipe Penelitian	27
G. Waktu dan Lokasi Penelitian	
1. Waktu Penelitian	27

2. Lokasi Penelitian 28
H. Informan Penelitian 28
I. Pengumpulan Data 28
J. Analisis Data 29
BAB II Gambaran Umum Obyek Penelitian
A. Sejarah dan Perkembangan PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta 30
B. Visi dan Misi PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta
1. Visi PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta 31
2. Misi PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta 32
C. Struktur Organisasi 32
D. Produk PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta
1. Surat dan Paket 46
2. Jasa Keuangan 53
3. Logistik 58
BAB III Temuan Penelitian
A. *Public Relations* dalam *Customer Relationship* PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta
1. Identifikasi *Customer Service*
a. Peran dan Tugas *Customer Service* 60
B. Strategi *Customer Relationship* PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta
1. Membangun Hubungan untuk Mendapatkan Konsumen.. 65
2. Mempermudah Konsumen Terkait Pencarian Informasi . 66
3. Mempermudah Konsumen untuk Menyampaikan Keluhan 67
4. Mengelola Keluhan Konsumen 75
C. Loyalitas Konsumen PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta
1. Memuaskan dan Mempertahankan Pelanggan 77
2. Menentukan Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen ... 78
3. Meminimumkan Ketidakpuasan Pelanggan 80

D. Identifikasi Pelanggan
1. Identifikasi Pelanggan Pos 81
a. Pelayanan PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta 83
2. Identifikasi Keluhan Pelanggan Pos 84
BAB IV Pembahasan
A. Analisis Kegiatan *Customer Relationship* PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta 86
B. Pembahasan Strategi *Customer Relationship* PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta 90
C. Analisis SWOT 100
BAB V Penutup
A. Kesimpulan 103
B. Saran 104
DAFTAR PUSTAKA xvi
LAMPIRAN xx

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sasaran dan Manfaat *Service of Excellence* 16
Tabel 1.2. Empat Jenis Loyalitas 24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Produk Filateli 46
Gambar 2.2 Express Mail Service 47
Gambar 2.3 Paket Pos 48
Gambar 2.4 Surat Pos Biasa (Surat Standar) 50
Gambar 2.5 Pos Kilat Khusus 50
Gambar 2.6 Pos *Express* 51
Gambar 2.7 Wesel Pos 53
Gambar 2.8 Pospay 57
Gambar 3.1 Beranda *Website* Pos Indonesia 68
Gambar 3.2 Profil Perusahaan pada *Website* Pos Indonesia 69
Gambar 3.3 Produk pada *Website* Pos Indonesia 70
Gambar 3.4 Layanan Pelanggan pada *Website* Pos Indonesia 70
Gambar 3.5 Form Tarif Kiriman pada *Website* Pos Indonesia 71
Gambar 3.6 Contoh Lacak Kiriman Pos pada *Website* Pos Indonesia 72
Gambar 3.7 Pengaduan & Informasi Pelanggan pada *Website* Pos Indonesia 73
Gambar 4.1 Komponen Komunikasi 88
Gambar 4.2 Contoh Banner Produk 93
Gambar 4.3 Televisi di Ruang Festibul 94
Gambar 4.4 *Official* Twitter Pos Indonesia..... 95
Gambar 4.5 Pos Express di Youtube 95

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Bukti Penelitian

Daftar Pertanyaan Wawancara

Transkip Wawancara

Foto/dokumentasi