

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>LEMBAR DEDIKASI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Konteks Penelitian .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Fokus Penelitian.....	10
1.1.2 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	10
1.1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.1.3.2 Tujuan Penelitian .....	11
1.1.4 Jenis Studi .....	11
1.1.5 Manfaat Penelitian .....	12
1.1.5.1 Manfaat Filosofis .....	12
1.1.5.2 Manfaat Teoritis.....	12

1.1.5.3 Manfaat Praktis .....	12
<b>1.2 Kajian Literatur.....</b>	<b>13</b>
1.2.1 Review Matriks Hasil Penelitian Terdahulu .....	13
1.2.2 Kerangka Pemikiran .....	19
1.2.3 Landasan Teoritis.....	20
1.2.3.1 Teori Persuasi Aristoteles .....	20
1.2.3.2 Teori Dialogis Michael Bakhtin .....	21
1.2.3.3 Teori Privasi Komunikasi Sandra Petronio .....	24
1.2.4 Landasan Konseptual .....	31
1.2.4.1 Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi .....	31
1.2.4.2 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan.....	39
1.2.4.3 Komunikasi Pelayanan .....	41
1.2.4.4 Provider Telekomunikasi .....	45
1.2.4.5 <i>Customer Service</i> dan <i>Customer Care</i> .....	49
1.2.4.6 <i>Service Excellence</i> dan <i>Customer Engagement</i> .....	52
1.2.4.7 Profil PT Starcom Solusindo .....	55
<b>1.3 Metode Penelitian Kualitatif.....</b>	<b>58</b>
1.3.1 Paradigma Penelitian Konstruktivisme.....	61
1.3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif .....	64
1.3.2.1 Penentuan Sumber Data Penelitian .....	65
1.3.2.2 Proses Pendekatan Terhadap Informan.....	65
1.3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	66
1.3.3.1 Lokasi Penelitian.....	66

1.3.3.2 Waktu Penelitian.....	66
1.3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	67
1.3.4.1 Teknik Observasi Terlibat .....	68
1.3.4.2 Wawancara Mendalam .....	69
1.3.5 Teknik Analisis Data .....	70
1.3.6 Validitas dan Otentitas Data .....	72

## **BAB II. LOKASI PENELITIAN, AKSES PADA INFORMAN DAN PROFIL**

<b>INFORMAN .....</b>	<b>73</b>
<b>2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	<b>73</b>
<b>2.2 Akses dan Rapport Terhadap Informan .....</b>	<b>74</b>
2.2.1 Akses Informan.....	74
2.2.2 <i>Rapport</i> Informan .....	74
<b>2.3 Kriteria Informan .....</b>	<b>75</b>
<b>2.4 Profil Informan .....</b>	<b>76</b>
<b>2.5 Rekapitulasi Data Informan .....</b>	<b>77</b>
2.5.1 Usia Informan .....	77
2.5.2 Jenis Kelamin Informan.....	78
2.5.3 Status Informan.....	79
2.5.4 Tingkat Pendidikan Informan .....	79
2.5.5 Pekerjaan Informan.....	80

## **BAB III. KOMUNIKASI PELAYANAN *CUSTOMER CARE*.....**

<b>3.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>81</b>
<b>3.2 Pembahasan.....</b>	<b>85</b>

<b>BAB IV KOMUNIKASI PELAYANAN <i>CUSTOMER CARE</i> DALAM</b>	
<b>MENANGANI KELUHAN PELANGGAN.....</b>	<b>87</b>
<b>4.1 Hasil Penelitian .....</b>	<b>87</b>
4.1.1 Sikap Proaktif <i>Customer Care</i> Menangani Keluhan Pelanggan .....	87
4.1.2 Kemampuan <i>Customer Care</i> Menginterpretasikan	
Keluhan Pelanggan.....	89
4.1.3 Kecepatan <i>Customer Care</i> Dalam Menyelesaikan	
Keluhan Pelanggan.....	91
4.1.4 Ketepatan <i>Customer Care</i> Dalam Memberikan Solusi	
Kepada Pelanggan.....	94
4.1.5 Ketelitian <i>Customer Care</i> Dalam Menangani Keluhan Pelanggan .....	96
4.1.6 Kemampuan <i>Customer Care</i> Menjelaskan Informasi Produk	
Kepada Pelanggan.....	97
4.1.7 Kemampuan <i>Customer Care</i> Memberikan Informasi Layanan	
Kepada Pelanggan.....	100
4.1.8 Kemampuan <i>Customer Care</i> Dalam Memberikan Panduan Teknis	
<i>Self Maintenance</i> .....	102
4.1.9 Kesopanan <i>Customer Care</i> Dalam Berbicara Kepada Pelanggan .....	104
4.1.10 Kesopanan <i>Customer Care</i> Dalam Berbicara Kepada Pelanggan .....	106
4.1.11 Kesabaran <i>Customer Care</i> Dalam Mendengarkan Kepada Pelanggan..	108
<b>4.2 Pembahasan .....</b>	<b>110</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>115</b>
<b>5.1 Simpulan .....</b>	<b>115</b>

<b>5.2</b>	<b>Saran .....</b>	<b>117</b>
5.2.1	Saran Akademis .....	117
5.2.2	Saran Praktis .....	118
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>119</b>
	<b>GLOSARIUM.....</b>	<b>120</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>124</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Matrik Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 1.2	Jadwal Penelitian .....	66
Tabel 2.1	Profil Informan .....	77
Tabel 2.2	Data Informan Berdasarkan Usia .....	78
Tabel 2.3	Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 2.4	Data Informan Berdasarkan Status Perkawinan .....	79
Tabel 2.5	Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	79
Tabel 2.6	Data Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skema Kerangka Pemikiran .....	19
Gambar 1.2	Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia .....	47

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Observasi .....	124
Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan Kunci .....	125
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	128
Lampiran 4. Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 1 .....	129
Lampiran 5. Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 2.....	135
Lampiran 6. Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 3.....	137
Lampiran 7. Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 4.....	140
Lampiran 8. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan Kunci .....	142
Lampiran 9. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 1 .....	143
Lampiran 10. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 2 .....	144
Lampiran 11. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 3 .....	145
Lampiran 12. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 4 .....	146
Lampiran 13. Riwayat Hidup Penulis .....	147