

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
LEMBAR DEDIKASI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian.....	8
1.2.1 Fokus Penelitian.....	8
1.2.2 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Secara Akademik.....	9
1.4.2 Secara Praktik.....	9
1.5 Setting Penelitian.....	10
1.5.1 Lingkup Penelitian.....	10
1.5.2 Waktu Penelitian.....	10
1.5.3 Tempat Penelitian.....	11
1.6 Kerangka Pemikiran.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Review Hasil Penelitian Sejenis.....	20
2.1.1 Perberdaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Ini.....	22
2.1.2 Matriks Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Ini.....	23
2.2 Tinjauan Teoritis.....	26
2.2.1 <i>Public Relations</i>	26
2.2.2 Tujuan <i>Public Relations</i>	29
2.2.3 Kegiatan <i>Public Relations</i>	30
2.2.4 Strategi <i>Public Relations</i>	34
2.3 Komunikasi Efektif.....	38
2.4 Komunikasi Persuasif.....	40
2.5 <i>Customer Relations</i>	45
2.6 <i>Relationship Marketing</i>	48

2.6.1 Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	50
2.7 Definisi <i>Customer Relationship Management</i>	52
2.8 Manfaat <i>Customer Relationship Management</i>	55
2.9 Pendekatan Implementasi <i>Customer Relationship Management</i>	59
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	61
3.1 Pendekatan Atau Paradigma Penelitian.....	61
3.2 Subjek-Objek Dan Sumber Data Penelitian.....	63
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.4 Teknik Analisis Data.....	67
3.5 Uji Keabsahan Data.....	68
BAB IV TEMUAN PENELITIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Strategi Operasional <i>Public Relations Grand Odiseus Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	71
4.1.1 Proses <i>Fact Finding Public Relations Grand Odiseus</i> <i>Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	74
4.1.2 Proses <i>Planning Public Relations Grand Odiseus</i> <i>Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	75
4.1.3 Proses <i>Communicating Public Relations Grand Odiseus</i> <i>Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	79
4.1.4 Proses <i>Evaluating Public Relations Grand Odiseus</i> <i>Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	79
4.2 Pendekatan Persuasif Dan Edukatif <i>Public Relations Grand</i> <i>Odiseus Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	80
4.2.1 Pendekatan Persuasif.....	81
4.2.1.1 Program <i>Odiseus Seven Basic</i> di <i>Grand Odiseus</i> <i>Fitness Center</i>	82
4.2.2 Pendekatan Edukatif.....	84
4.3 Pendekatan Tanggung Jawab Sosial <i>Public Relations Grand</i> <i>Odiseus Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	85
4.4 Pendekatan Kerjasama <i>Public Relations Grand Odiseus</i> <i>Fitness Center</i> Dalam Mengelola <i>Customer Relations</i>	87
4.4.1 Kerjasama Internal.....	88
4.4.2 Kerjasama Eksternal.....	89
4.4.2.1 Program <i>Our Comment</i>	92
4.5 Analisis Dan Pembahasan.....	94
BAB V PENUTUP	100
5.1 Simpulan.....	100
5.2 Saran Atau Rekomendasi.....	101
5.2.1 Rekomendasi Teoritis.....	101
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Matriks Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Saat Ini.....	24
Tabel 4.1: <i>Odiseus Seven Basic</i>	83
Tabel 4.2: <i>Our Comment</i>	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Fokus *Customer Relationship Management*..... 53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Wawancara.....	108
Lampiran 2 Hasil Wawancara.....	112
Lampiran 3 Hasil Observasi.....	122
Lampiran 4 Foto-foto Dokumentasi Penelitian.....	124
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	127

