



DAFTAR ISI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian.....	6
2. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Kajian Teori	9
1. Aktivitas	9
2. Humas	11
3. Pelanggan	14
4. <i>Customer Relations</i>	14
5. Menjalin Hubungan Baik	18
B. Kajian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Pikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Sumber Data.....	26
D. Informan Penelitian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
1. Wawancara.....	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Observasi.....	28
3. Dokumentasi	28
4. Validitas Data.....	28
5. Teknik Analisis Data.....	29

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT PLN (Persero)	
1. Secara Umum.....	30
2. PT PLN (Persero) Wilayah Riau Dan Kepulauan Riau	31
3. Letak Geografis PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri ...	32
4. Logo PT PLN (Persero)	32
5. Visi PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau	33
6. Misi PT PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau....	33
7. Tugas Pokok Dan Fungsi	34
8. Struktur Organisasi.....	38

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
B. Pembahasan.....	59
a. Analisis Mempertahankan Pelanggan Lama	60
b. Analisis Menarik Pelanggan Baru.....	61
c. Analisis Mengenalkan Produk atau Jasa	63
d. Analisis Memfasilitasi Penanganan Keluhan.....	64
e. Analisis Mengurangi Biaya	66

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN