

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kajian Hasil Penelitian terdahulu.....	9
F. Definisi Konsep.....	9
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	11
H. Metode Penelitian.....	12
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	12
2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian.....	13
3. Sumber, Jenis Data dan TPD.....	13
4. Tahap-tahap Penelitian.....	16
5. Teknik Analisis Data.....	18
6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	19
I. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II : KERANGKA TEORETIS	
A. Kajian Pustaka	
1. Komunikasi Bisnis.....	21
a. Pengertian Komunikasi Bisnis.....	22
b. Komponen-Komponen Komunikasi Bisnis.....	26
c. Bentuk Dasar Komunikasi Bisnis.....	28

d.	Proses Komunikasi Bisnis.....	29
e.	Pola Komunikasi Bisnis.....	30
f.	Model-Model Komunikasi Bisnis.....	32
g.	Strategi Komunikasi Bisnis.....	33
2.	Kepuasan Pelanggan	
a.	Pengertian kepuasan Pelanggan	34
b.	Kebutuhan akan pelanggan	36
c.	Menarik dan Mempertahankan pelanggan	36
d.	Profitabilitas Pelanggan	37
e.	Pelanggan yang Menguntungkan.....	38
f.	Kualitas Pelanggan	38
g.	Tahap-Tahap kepuasan Pelanggan.....	39
h.	Tipe-Tipe Komunikasi Bisnis.....	41
B.	Kajian Teori	
1.	Teori yang Digunakan.....	42
BAB III	: PENYAJIAN DATA	
A.	Deskripsi Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian	
1.	Subyek Penelitian.....	46
2.	Obyek Penelitian.....	46
3.	Lokasi Penelitian.....	47
B.	Deskripsi Data Penelitian	
1.	Komunikasi Bisnis yang Terjadi Pada PT. Aneka Regalindo.....	56
2.	Kepuasan Layanan Bisnis Pada PT. Aneka Regalindo.....	58
BAB IV	: ANALISIS DATA	
A.	Temuan Penelitian.....	65
B.	Konfirmasi Temuan dengan teori.....	69

BAB V	:	PENUTUP	
		A. Simpulan	78
		B. Rekomendasi	79

DAFTAR PUSTAKA
BIODATA PENULIS
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Kajian Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.1 : Personalia/ SDM.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Kerangka Pikir Penelitian.....	13
Gambar 2.1 : Struktur Organisasi Perusahaan.....	65
Gambar 3.1 : Kegiatan Terima Barang Impor dari Taiwan	
Gambar 4.1 : Kegiatan Staffing Expor ke Japan	
Gambar 5.1 : Berkomunikasi dengan marketing Taiwan	
Gambar 6.1 : Produk PT. Aneka Regalindo	