

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Tritunggal Bapa di Surga, Yesus Kristus yang tiada henti memberikan berkat-Nya, bimbingan dan hikmah yang senantiasa baru hari demi hari sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai kehendak-Nya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak sekali dukungan yang saya terima, baik moril maupun materil dari banyak pihak yang tentunya tidak ternilai harganya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, SPd, MAP selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Rehia K.I. Barus, S.Sos, MSP selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dra. Hj. Nina Siti S. Siregar, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku Pembimbing II yang selalu bersedia menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
5. Bapak Joko selaku Manager PT. Infomedia Nusantara yang telah memberikan izin penelitian dan data-data kepada penulis selama penelitian.
6. Bapak dan Ibu dosen FISIP UMA yang telah membagikan ilmu dan pengajaran kepada penulis.
7. Seluruh staff di lingkungan FISIP UMA yang telah memberikan bantuannya.

8. Kedua Orang Tua yang selalu menyayangi penulis (Wesly Simatupang dan Helena Sitompul) dan yang tidak henti-hentinya memberikan doa untuk anaknya. Tiada hal yang dapat membayar segala sesuatu yang telah diberikan kepada penulis selain doa tulus dari seorang anak kepada orang tuanya. Tuhan Yesus selalu menyertai mereka sepanjang hari. Amin.
9. Kakak dan adik-adik ku yang selalu memberi doa dan dukungannya serta seseorang yang selalu menyayangiku Maya K. Hutabarat. Kasih sayang dari mereka yang menambah semangat penulis.
10. Seluruh teman komunikasi 2008 dan 2009 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih menjadi sahabat yang telah memberikan banyak pengalaman bermanfaat bagi penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini bermanfaat kepada pembacanya.

Medan, 07 Mei 2013

Welly Saputra Simatupang
NIM: 09 853 0025

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR GAMBAR..... vi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 5

C. Pembatasan Masalah..... 6

D. Tujuan Penelitian 7

E. Manfaat Penelitian 7

F. Kerangka Penelitian..... 8

BAB II : URAIAN TEORITIS

A. Komunikasi..... 17

B. Komunikasi Interpersonal..... 24

C. Komunikasi Persuasif 27

D. Efektifitas Komunikasi 29

E. *Customer Service* 32

F. Etiket Pelayanan 36

G. Penanganan Keluhan 37

H. Model Berlo 40



BAB III : METODE PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian.....	42
B. Objek Penelitian.....	43
C. Subjek atau Informan Penelitian.....	43
D. Cara Memperoleh Informan dan Unit Analisis Data.....	44
E. Metode Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data	47
G. Uji Keabsahan Data	48

BAB IV : ANALISIS DATA

A. Data Informan Peneliti.....	49
B. Identifikasi akan kebutuhan (<i>need</i>) informasi dan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh <i>Customer Service</i>	52
C. Pemuasan (<i>satisfaction</i>) yang diberikan <i>Customer Service</i> kepada pelanggan	57
D. Visualisasi (<i>visualization</i>) yang diberikan <i>Customer Service</i> kepada pelanggan.....	61
E. Perlunya Susunan Pesan dalam Komunikasi yang Terjadi antara Pelanggan dan <i>Caroline Officer</i>	63
F. Efektivitas Komunikasi yang Terjadi antara Pelanggan dengan <i>Caroline Officer</i> Telkomsel	63

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 66

B. Saran 67

DAFTAR PUSTAKA 68

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

No.	Gambar	Halaman
1.	Panduan Solusi Gagal Aktivasi Paket Blackberry	12
2.	Panduan Solusi Informasi Kode PUK.....	14
3.	Model Berlo	41

