

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>SURAT KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	iv
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1.    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2.    Rumusan Masalah .....	10
1.3.    Tujuan Penelitian.....	10
1.4.    Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	12
2.1. Review Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.1 Penelitian Paramita Majid.....	12
2.1.2 Penelitian Dwi Aryani dan Febrina Rosinta .....	13
2.1.3 Penelitian Selvy N, Srikandi K, Andriani K.....	14
2.1.4 Penelitian Nisrul Irawati dan Rina Primadha .....	15
2.1.5 Penelitian Zurni Zahara Samosir .....	16

2.1.6 Penelitian Ari Prasetyo .....	16
2.1.7 Penelitian Anuar R., Amirudin, Hafid, Wahyu.....	17
2.1.8 Penelitian Ida Aju Brama Ratih .....	18
2.1.9 Penelitian Ainul C., Ahmad F., Sunarti .....	19
2.1.10 Penelitian Putri Fitriani.....	19
2.1.11 Komunikasi Organisasi.....	25
2.1.12 Peran dan Fungsi Public Relations .....	26
2.1.13 Tujuan Public Relations.....	28
2.1.14 Hubungan dengan konsumen ( <i>Customer Relations</i> ) .....	29
<b>2.2. Kajian Teoretis .....</b>	<b>30</b>
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	29
2.2.2 Kepuasan Pelayanan .....	32
2.2.3 Citra Positif Perusahaan ( <i>Corporate Image</i> ) .....	33
2.2.3.1 Jenis-jenis Citra.....	36
2.2.3.2 Manfaat Citra Perusahaan .....	38
2.2.3.3 Elemen Citra Perusahaan .....	38
2.2.3.4 Hubungan Antara Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan .....	40
2.3. Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1    Paradigma Penelitian .....	42

3.2	Metode Penelitian.....	42
3.3	Populasi dan sampling.....	43
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep .....	45
3. 4. 1	Definisi Konsep.....	45
3. 4. 2.	Operasionalisasi Konsep .....	46
3.5	Uji Validitas dan Reabilitas.....	50
3. 5. 1	Uji Validitas .....	50
3. 5. 2	Uji Reabilitas.....	51
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.7	Teknik Pengolahan Data .....	54
3. 7. 1	Hipotesis Statistik .....	54
3. 7. 2	Pengujian Hipotesis.....	54
3.8	Teknik Analisa Data.....	55
3. 8. 1.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	55
	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	57
4. 1. 1	Visi dan Misi PT. Intikom Berlian Mustika.....	60
4. 1. 2	Struktur Organisasi Perusahaan .....	61
4. 1. 3	Struktur Organisasi Management.....	66
4.2	Hasil Penelitian.....	67

4. 2. 1	Uji Validitas .....	67
4. 2. 2	Uji Reliabilitas .....	68
4. 2. 3	Analisis Deksriptif .....	69
4. 2. 4	Analisis Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian .....	73
4. 2. 5	Uji Hipotesis (Uji t).....	80
4. 2. 6	Uji Hipotesis (Uji f) .....	82
4.3.	Pembahasan .....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>94</b>
5.1.	Kesimpulan.....	94
5.2.	Saran .....	95
5. 2. 1	Saran Praktis .....	95
5. 2. 2	Saran Akademis .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>98</b>
<b>LAMPIRAN</b>		
Lampiran 1. Rekap Data Angket		
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian di PT. Intikom Berlian Mustika		
Lampiran 2. Surat Selesai Penelitian dari PT. Intikom Berlian Mustika		
Lampiran 3. Tabel T		
Lampiran 4. Tabel F		
Lampiran 5. Curriculum Vitae Peneliti		