

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Komunikasi.....	9
2.2.1 Pengertian Komunikasi	9
2.2.2 Fungsi Komunikasi	11
2.2.3 Tujuan Komunikasi	12
2.3 Kompetensi Komunikasi	13
2.4 Efek Komunikasi	16
2.5 Public Relations	18

2.5.1 Tujuan Public Relations	19
2.5.2 Fungsi Public Relations	20
2.6 Customer Relations	21
2.6.1 Tujuan Customer Relations.....	23
2.7 Customer Service	24
2.7.1 Fungsi dan Tugas Customer Service.....	25
2.8 Tingkat Pemahaman.....	27
2.9 Hipotesis Teori	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tipe Penelitian.....	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Populasi & Sampel.....	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel	32
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	33
3.4 Definisi dan Operasional Konsep	34
3.4.1 Definisi Konsep	34
3.4.2 Operasional Konsep	35
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6.1 Data Primer	44
3.6.2 Data Skunder.....	45

3.7 Teknik Analisis Data	45
3.8 Hipotesis Penelitian	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambar Umum PT Pan Pacific Insurance.....	49
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	49
4.1.2 Visi dan Misi.....	53
4.1.3 Filosofi.....	53
4.1.4 Struktur Organisasi.....	55
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Identitas Responden	56
4.2.2 Kompetensi Komunikasi (Variabel X).....	59
4.2.3 Tingkat Pemahaman (Variabel Y)	71
4.2.4 Analisis Data Uji Korelasi.....	85
4.2.5 Analisis Data Uji Regresi	86
4.2.6 Uji Hipotesis	88
4.3 Pembahasan	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Saran Akademis	94
5.2.2 Saran Praktis	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	
CURICULUM VITAE	