

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Review Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Komunikasi	14
2.2.1 Proses Komunikasi.....	15
2.2.2 Fungsi Komunikasi	16
2.3 Pengertian Public Relations	17
2.3.1 Tujuan Public Relations	18
2.3.2 Fungsi Public Relations	20
2.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.5 Citra Perusahaan	23
2.5.1 Citra.....	23
2.6 Customer Service	28
2.6.1 Pengertian Customer Service	28
2.6.2 Fungsi dan Tugas Customer Service.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	33
3.2	Metode Penelitian	34
3.3	Populasi dan Sample	35
3.3.1	Populasi	35
3.3.2	Sampel.....	36
3.4	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	38
3.4.1	Definisi Konsep	38
3.4.2	Operasional Konsep	39
3.5	Validitas dan Reliabilitas	42
3.5.1	Validitas	42
3.5.2	Reliabilitas	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6.1	Data Primer	46
3.6.2	Data Sekunder	47
3.7	Teknik Analisa Data	48
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.2	Regresi Linier Sederhana	49
3.7.3	Uji Hipotesis	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum PT.Indosat Ooredoo, Tbk	54
4.1.1	Sejarah singkat PT.Indosat Ooredoo, Tbk	55
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Deskripsi Responden.....	59
4.2.2	Deskripsi Variabel (X) Kualitas Pelayanan	65
4.2.3	Deskripsi Variabel Y (Citra Perusahaan)	71
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	76
4.2.5	Regresi Linier Sederhana	78
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis	80
4.3	Pembahasan.....	83

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87
5.2.1 Saran Akademis	87
5.2.2 Saran Praktis	87

DAFTAR PUSTAKA

