

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Akademis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi	15
2.3 Komunikasi Antarpribadi.....	17
2.4 Pengertian <i>Public Relations</i>	19
2.5 Fungsi <i>Public Relations</i>	21
2.6 Persepsi	22
2.6.1 Proses Persepsi	23
2.6.2 Sifat – sifat Persepsi	24
2.7 Definisi Jasa	26
2.8 Kualitas Layanan Jasa	26
2.9 <i>Service Of Excellence</i>	29

2.10 Kepuasan Pelanggan	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Tipe Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel	36
3.3.3 Mekanisme Penarikan Sampel	38
3.4 Definisi dan Operasional Konsep	40
3.4.1 Definisi Konsep	40
3.4.2 Operasional Konsep.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	42
3.5.1 Data Primer.....	42
3.5.2 Data Sekunder	43
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2 Reliabilitas	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Go – Jek	50
4.1.2 Visi dan Misi Go – Jek	53
4.1.3 Struktur Organisasi Go – Jek	54
4.1.4 Jenis Layanan Jasa PT Go – Jek Indonesia	56
4.1.5 Responden di Wilayah Jakarta Selatan	58
4.2 Hasil Penelitian	59
4.3 Analisis Data	81
4.4 Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	90

5.2.1 Saran Akademis	90
5.2.2 Saran Praktis	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	

