

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENNGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi	15
2.2.1 Pengertian Komunikasi	15
2.2.2 Fungsi Komunikasi	16
2.3 <i>Public Relation</i>	17
2.3.1 Pengertian <i>Public Relation</i>	17
2.3.2 Fungsi <i>Public Relation</i>	22
2.3.3 Tujuan <i>Public Relation</i>	25

2.4 Pelanggan	30
2.4.1 Pengertian Pelanggan	30
2.4.2 Ciri-ciri Pelanggan Setia	33
2.5 Kualitas Pelayanan	33
2.5.1 Pengertian Pelayanan	33
2.5.2 Dasar-dasar Pelayanan dan Komponen Kualitas Pelayanan	35
2.6 Loyalitas	35
2.6.1 Dimensi Loyalitas Pelanggan	37
2.7 <i>Customer Service</i>	38
2.7.1 Pengertian <i>Customer Service</i>	38
2.7.2 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i>	40
2.7.3 Peran <i>Customer Service</i>	42
2.8 <i>Customer Relation Management</i>	43
2.8.1 Pengertian <i>Customer Relation Management</i>	43
2.8.2 Tujuan <i>Customer Relation Management</i>	45
2.9 Dimensi Kualitas Pelayanan	46
2.10 Kerangka Berpikir	48
2.10 Hipotesis	51
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Paradigma Positivisme	52
3.2 Tipe Penelitian	52
3.3 Metode Penelitian	53
3.4 Populasi dan Sampel	53
3.4.1 Populasi	53
3.4.2 Sampel	54
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	55
3.6 Definisi dan Operasionalisasi Konsep	55
3.6.1 Definisi Konsep	55
3.6.2 Operasionalisasi Konsep	59
3.7 Teknik Pengumpulan Data	61

3.7.1 Data Primer	61
3.7.2 Data Sekunder	61
3.7.3 Validitas Dan Reliabilitas	62
3.7.3.1 Uji Validitas	62
3.7.3.2 Uji Reliabilitas	63
3.8 Teknik Analisa Data	64
3.8.1 Uji Hipotesis	65
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	66
4.1.1 Sejarah PT. Gading Prima Perkasa	66
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	67
4.1.2.1 Visi Perusahaan	67
4.1.2.2 Misi Perusahaan	67
4.1.2.3 Tujuan Perusahaan	67
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Gading Prima Perkasa	68
4.2 Hasil Penelitian	76
4.2.1 Karakteristik Responden	76
4.2.2 Uji Validitas	79
4.2.3 Uji Reliabilitas	81
4.2.4 Analisa Kuesioner	82
4.2.5 Hasil Perhitungan	93
4.2.5.1 Hasil Uji Regresi Linear	93
4.2.5.2 Uji Korelasi	94
4.2.5.3 Koefisien Determinasi	95
4.2.5.4 Uji T Hitung	96
4.2.5.5 Uji F Hitung	97
4.3 Pembahasan	98
4.3.1 Analisis Indeks Tanggapan Responden	98
4.3.1.1 Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	99
4.3.1.2 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	100

4.3.1.3 Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	101
4.3.1.4 Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	103
4.3.1.5 Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	104
4.3.1.6 Loyalitas Pelanggan	105
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	106
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	108
5.1 Kesimpulan	108
5.2 Saran	108

Daftar Pustaka

Surat Keterangan Penelitian

Lampiran

CV



UNIVERSITAS
MERCU BUANA