

## DAFTAR ISI

### KATA PENGANTAR

### DAFTAR ISI

#### BAB I PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.	Perumusan Masalah .....	5
1.3.	Tujuan Penelitian .....	5
1.4.	Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1.	Manfaat Akademis.....	6
1.4.2.	Manfaat Praktis.....	6

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Penelitian Terdahulu .....	7
2.2.	Komunikasi .....	14
2.3.	Komunikasi Organisasi .....	18
2.3.1.	Pengertian Komunikasi Organisasi .....	18
2.3.2.	Arti Penting dan Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi .....	19
2.3.3.	Fungsi Komunikasi dalam Organisasi. ....	21
2.4.	Public Relations .....	23
2.5.	Kualitas Pelayanan.....	25
2.5.1	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	25

2.5.2	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	27
2.6.	Citra Perusahaan .....	28
2.6.1.	Pengertian Citra Perusahaan .....	28
2.6.2.	Arti Penting Citra Perusahaan .....	30
2.6.3.	Elemen – Elemen dari Citra Perusahaan .....	32
2.6.4.	Proses Terbentuknya Citra.....	33
2.7.	Hipotesis Penelitian .....	35

### **BAB III      METODELOGI PENELITIAN**

3.1.	Paradigma Penelitian .....	36
3.2.	Tipe Penelitian .....	36
3.3.	Metode Penelitian .....	37
3.4.	Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1.	Populasi.....	37
3.4.2.	Sampel .....	38
3.5.	Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	39
3.5.1.	Definisi Konsep .....	39
3.5.2.	Operasionalisasi Konsep.....	41
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.6.1.	Uji Validitas.....	43
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	49
3.7.	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.7.1.	Data Primer .....	52

3.7.2. Data Sekunder.....	53
3.8. Teknik Analisis Data .....	53

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1. Sejarah Berdirinya PT. AbadiNusa UsahaSemesta	55
4.1.2. Logo PT. AbadiNusa UsahaSemesta .....	56
4.1.3 Visi dan Misi PT. AbadiNusa UsahaSemesta.....	56
4.1.4. Struktur PT. AbadiNusa UsahaSemesta .....	57
4.2. Hasil Penelitian.....	59
4.2.1. Karakter Responden.....	59
4.2.2. Analisis Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	65
4.2.3. Analisi Variabel Y (Citra Perusahaan) .....	76
4.3. Hasil Uji Korelasi .....	86
4.4. Analisis Regresi .....	87
4.5. Pembahasan .....	90

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Saran .....	102

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	107
-----------------------------	-----

**CURRICULUM VITAE**