

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Akademis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Komunikasi	12
2.2.1 Pengertian Komunikasi	12
2.2.2 Fungsi Komunikasi	13
2.2.3 Tujuan Komunikasi	15
2.2.4 Program Komunikasi	15
2.3 <i>Public Relations</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	18
2.3.2 Fungsi dan Tujuan <i>Public Relations</i>	19

2.3.3	Proses Public Relations	21
2.3.4	Peran Public Relations	22
2.4	Pelayanan.....	23
2.4.1	Definisi Pelayanan	23
2.4.2	Dimensi Jasa Layanan.....	25
2.5	<i>Call Center</i>	25
2.5.1	Definisi <i>Call Center</i>	25
2.5.2	Fungsi <i>Call Center</i>	27
2.5.3	Aspek-aspek Dalam <i>Call Center</i>	28
2.6	Pengertian Kepuasan Informasi.....	28
2.6.1	Kepuasan	28
2.6.2	Kepuasan Kebutuhan Informasi.....	29
2.6.3	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	30
2.7	Kerangka berpikir dan Hipotesis Teori.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Paradigma Penelitian	35
3.2	Tipe Penelitian.....	36
3.3	Metode Penelitian.....	38
3.4	Populasi Dan Sampel.....	39
3.4.1	Populasi	39
3.4.2	Jumlah Sampel	40
3.5	Operasionalisasi Konsep.....	41
3.6	Jenis dan Sumber Data	44
3.6.1	Data Primer	44
3.6.2	Data Sekunder	46
3.7	Validitas dan Uji Reabilitas	46
3.7.1	Uji Validitas	46
3.7.2	Uji Reliabilitas	49

3.8	Teknik Analisa Data.....	52
3.8.1	Pengujian Hipotesis Uji-t	52
3.8.2	Regresi Linier Sederhana	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	54
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	56
4.1.3	Filosofi Perusahaan	57
4.1.4	Logo Perusahaan	58
4.1.5	Call Center Asuransi Wanaartha Life	60
4.1.6	Struktur Organisasi.....	63
4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Karakteristik Responden	63
4.2.2	Analisa Kuesioner	67
4.2.2.1	Variabel X Layanan	67
4.2.2.2	Variabel Y Kepuasan	77
4.2.3	Uji Normalitas	87
4.2.4	Analisis Korelasi Kedua Variabel	88
4.2.5	Analisis Regresi	90
4.2.6	Uji Hipotesis.....	92
4.3	Pembahasan	94
4.3.1	Interpretasi Variabel Layanan <i>Call Center</i> (X).....	94
4.3.2	Interpretasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN.....		110