

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	8
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Pengertian Komunikasi	14

2.3 Customer Relations Management (CRM).....	20
2.4 Komunikasi Organisasi	22
2.4.1 Tujuan dan Fungsi Komunikasi Organisasi.....	23
2.5 Pengertian Public Relations.....	24
2.5.1. Tujuan Public Relations.....	27
2.5.2. Fungsi Public Relations	27
2.5.3. Peran Public Relations.....	28
2.6 Pelayanan Prima (Service of Excellence)	30
2.7 Pengertian Customer Service	35
2.7.1. Fungsi Service Advisor	36
2.7.2. Tugas Service Advisor.....	36
2.8 Kepuasan Pelanggan	37
2.8.1. Elemen Kepuasan Konsumen/Nasabah.....	39
2.8.2. Tipe-tipe Kepuasan Pelanggan.....	41
2.8.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen/Pelanggan	42
2.9 Teori Pelayanan Prima	44
2.10 Hipotesis Penelitian.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	47
3.1 Paradigma Penelitian.....	47
3.2 Metode Penelitian	50
3.3 Populasi dan Sampel	51

3.3.1. Populasi.....	51
3.3.2. Sampel	52
3.4 Definisi dan Operasional Konsep	54
3.4.1. Definisi Konsep.....	54
3.4.2. Operasional Konsep	55
3.5. Teknik Pengumpulan Data	60
3.5.1. Data Primer	60
3.5.2. Data Sekunder	62
3.5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.6. Teknik Analisis Data.....	69
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	69
3.6.2. Analisis regresi Linear Sederhana.....	70
3.7.3. Uji Hipotesis	70
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	72
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	72
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	73
4.1.3 Struktur Organisasi.....	74
4.1.4 Jenis Layanan yang Disediakan	75
4.1.5 Informasi Layanan yang Disediakan.....	75
4.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab Service Advisor.....	75

4.1.7 Filosofi Logo	77
4.1.8 Gambar Logo	78
4.2 Analisis Data.....	78
4.2.1 Gambaran Pelanggan.....	78
4.2.2 Statistik Deskriptif variabel X	83
4.2.3 Statistik Deskriptif variabel Y	108
4.2.4 Uji Normalitas Data.....	129
4.2.5 Uji Regresi	130
4.3 Pembahasan	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	142
5.1 kesimpulan.....	142
5.2 Saran Praktis	143
DAFTAR PUSTAKA.....	145

