

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR TANDA LUUS SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Teoritis	18
2.2.1 Komunikasi.....	18
2.2.2 Komunikasi Organisasi	20
2.2.3 <i>Public Relations</i>	21
2.2.4 <i>Customer Relations</i>	25
2.2.5 Kualitas Pelayanan	26
2.2.6 Citra	27
2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Teori.....	31
BAB III PROSEDUR PENELITIAN	34
3.1 Paradigma Penelitian	34

3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sample Penelitian	36
3.4 Definisi Variabel & Operasionalisasi Variabel	38
3.4.1 Definisi Variabel	38
3.4.2 Operasionalisasi Variabel.....	38
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.5.1 Uji Validitas.....	42
3.5.2 Reliabilitas.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Profil Perusahaan PT Bluebird Tbk.....	52
4.1.2 Profil Perusahaan Grab.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.2.1 Identitas Responden.....	57
4.2.2 Analisa Variabel (X) Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan Go-Jek dan GrabBike	60
4.2.3 Analisa Variabel (Y) Unsur-Unsur Citra Perusahaan Go-Jek dan GrabBike	75
4.2.4 Analisa Data Hasil Penelitian.....	85
4.3 Pembahasan Penelitian	103
4.3.1 Pembahasan Dimensi Kualitas Pelayanan Taksi Bluebird dan Grabcar.....	103
4.3.2 Pembahasan Dimensi Citra Perusahaan Taksi Bluebird dan Grabcar.....	111
4.3.3 Pembahasan Pengaruh Kualitas Pelayanan Taksi Bluebird dan Grabcar Terhadap Citra Perusahaan	116
4.3.4 Pembahasan Uji Kualitas Pelayanan Taksi Bluebird dan Grabcar.....	118
BAB V KESIMPULAN	120
5.1 Kesimpulan.....	120

5.2 Saran	121
5.2.1 Saran Akademis.....	121
5.2.2 Saran Praktis.....	122
DAFTAR PUSTAKA	124
IAMPIRAN	127

