

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR TANDA LULUS	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Penelitian	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi Organisasi	13
2.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi	13
2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi	14
2.2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi	16
2.2.4 Komunikasi Internal	17
2.3 Public Relations	19
2.3.1 Definisi <i>Public Relations</i>	19
2.3.2 <i>Public Relations</i> Internal	20
2.3.3 Media <i>Public Relations</i>	24
2.3.4 Edukasi dalam <i>Public Relations</i>	25
2.4 Teori Kognitif sosial	27
2.4.1 Kemampuan Manusia	28
2.4.2 Cara Belajar	30
2.5 Efek Media	34
2.6 Pengetahuan Sebagai Efek Penggunaan Media	35
2.6.1 Pengertian Pengetahuan	35
2.6.2 Manfaat Pengetahuan	35
2.6.3 Tingkat Pengetahuan	35
2.6.4 Cara Memperoleh Pengetahuan	37
2.6.5 Faktor yang mempengaruhi pengetahuan	38
2.7 Kualitas Layanan	40
2.8 E-Learning	41
2.8.1 Konsep <i>E-Learning</i>	41
2.9 Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	45
3.1 Paradigma Penelitian	45
3.2 Tipe Penelitian	46
3.3 Metode Penelitian.....	47

3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel	48
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	49
3.5.1 Definisi Konsep	49
3.5.2 Operasionalisasi Konsep	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data	54
3.7 Teknik Analisa Data	59
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1 Sejarah Perusahaan	63
4.1.2 Gambaran Umum BCA KCU Bintaro Tangerang Selatan.....	66
4.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Central Asia	67
4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Deskripsi Objek Penelitian	69
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	73
4.2.4 Uji Hipotesis (Uji T)	78
4.3 Pembahasan	79
BAB V PENUTUP	82
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN