

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Definisi Komunikasi.....	15
2.2.1 Proses Komunikasi.....	15
2.2.2 Tujuan Komunikasi.....	17
2.2.3 Fungsi Komunikasi.....	17
2.3 Komunikasi Organisasi.....	19
2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	19
2.3.2 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....	20
2.4 Proses Komunikasi dalam Organisasi.....	21

2.4.1 Komunikasi Eksternal.....	21
2.4.2 Komunikasi Internal.....	22
2.5 Public Relations.....	24
2.6 Peran dan Fungsi Public Relations.....	25
2.6.1 Tugas Public Relations.....	26
2.6.2 Ruang Lingkup Tugas Public Relations.....	26
2.6.3 Media Public Relations.....	27
2.7 Budaya Organisasi.....	28
2.7.1 Pengertian Budaya Organisasi.....	29
2.7.2 Organisasi.....	30
2.7.3 Budaya Organisasi.....	32
2.7.4 Karakteristik Budaya Organisasi.....	32
2.7.5 Dimensi atau Tingkatan Budaya Organisasi.....	34
2.7.6 Fungsi Budaya Organisasi.....	36
2.8 Kepuasan Nasabah.....	37
2.8.1 Definisi Kepuasan pelanggan.....	37
2.8.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	38
2.8.3 Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	39
2.9 Hipotesis.....	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian.....	41
3.2 Metode Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1 Populasi.....	42
3.3.2 Sampel.....	44
3.4 Definisi dan Operasional Konsep.....	44
3.4.1 Definisi Konsep.....	44

3.4.2 Operasional Konsep.....	45
3.5 Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.5.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.6.1 Data Primer.....	50
3.6.2 Data Sekunder.....	52
3.7 Teknik Analisa data.....	52
3.7.1 Analisis Braviat.....	52
3.7.2 Korelasi Data.....	53
3.7.3 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	54
3.7.4 Uji Hipotesis.....	55
3.7.4.1 Uji f (Simultan).....	55
3.7.4.2 Uji t (Partial).....	56
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	57
4.1.2 Visi dan Misi PT BCA Tbk.....	61
4.1.3 Logo Perusahaan.....	61
4.1.4 Struktur Organisasi.....	62
4.1.5 Kegiatan Usaha Perusahaan.....	65
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Identitas responden.....	66
4.2.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
4.2.2.1 Hasil Uji validitas.....	69
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
4.2.3 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	70

	4.2.3.1 Analisis Deskriptif Budaya Organisasi.....	70
	4.2.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah.....	71
	4.2.4 Hasil Uji Normalitas Residual.....	71
	4.2.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	72
	4.2.5.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	72
	4.2.5.2 Hasil uji Autokorelasi.....	72
	4.2.6 Hasil Uji Hipotesis.....	73
	4.2.6.1 Hasil Uji Korelasi.....	73
	4.2.6.2 Hasil Uji koefesien Determinasi	73
	4.2.6.3 Hasil Uji Statistik F.....	74
	4.2.5.4 Hasil Uji Statistik T.....	74
	4.3 Pembahasan.....	75
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Kesimpulan.....	77
	5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA		
CURRICULUM VITAE		