

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATAPENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Kajian Teoritis.....	19
2.2.1. Pelayanan.....	19
2.2.2. Jasa.....	22
2.2.2.1. Klasifikasi Jasa.....	23
2.2.3. Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.4. Mengukur Kepuasan.....	26
2.2.5. Persepsi Pelanggan.....	26
2.2.6. Pengertian Komunikasi.....	27
2.2.7. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	27
2.2.8. Pengertian Komunikasi Publik.....	28
2.2.9. Pengertian Komunikasi Massa.....	28
2.2.10. Pengertian Fungsi, Tugas, Peran Public Relations.....	28
2.2.10.1 Pengertian Public Relations.....	28
2.2.10.2 Fungsi Public Relations.....	29
2.2.10.3. Tugas Public Relations.....	29

2.2.10.4. Peran Public Relations .....	31
2.3. Hipotesis Teori.....	33
<b>BAB III .....</b>	<b>34</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	34
3.2 Metode Penelitian .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	38
3.3.3 Penarikan Sampel.....	39
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep .....	39
3.4.1 Definisi Konsep .....	39
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Data Primer .....	50
3.5.2 Data Sekunder.....	50
3.5.3 Validitas dan Realibilitas .....	50
3.5.3.1 Validitas .....	50
3.5.3.2 Reliabilitas .....	52
3.6 Teknik Analisa Data .....	53
<b>BAB IV .....</b>	<b>57</b>
<b>HASLI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	57
4.2 Hasil Penelitian .....	64
4.2.1 Profil Responden.....	64
4.2.2 Uji Validitas .....	74
4.2.3. Uji Reliabilitas .....	77
4.2.4. Analisa Frekuensi .....	80
4.2.5. Statistik Deskriptif .....	125
4.2.6. Analisis Data.....	128
4.2.6.1. Uji Korelasi.....	128

4.2.6.2. Uji Regresi .....	130
4.6.2.3. Uji Hipotesis .....	132
4.3. Pembahasan.....	133
BAB V .....	143
SIMPULAN DAN SARAN.....	143
5.1. Simpulan .....	143
5.2. Saran .....	144
5.2.1 Saran Akademis .....	144
5.2.2. Saran Praktis .....	151
DAFTAR PUSTAKA .....	146



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA