

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Komunikasi .....	24
2.2.1 Tujuan Komunikasi .....	27
2.3 Kompetensi Komunikasi.....	28
2.3.1 Definisi Kompetensi Komunikasi.....	28
2.3.2 Komponen Kompetensi Komunikasi .....	30
2.4 Public Relations .....	34
2.4.1 Definisi Public Relations.....	34
2.4.2 Fungsi Public Relations.....	36
2.4.3 Peran Public Relations .....	39
2.4.4 Aktivitas Public Relations.....	41
2.5 <i>Customer Relations</i> .....	42
2.5.1 Pengertian <i>Customer Relations</i> .....	42
2.5.2 Tujuan <i>Customer Relations</i> .....	45
2.6 <i>Customer Service</i> .....	46
2.6.1 Definisi <i>Customer Service</i> .....	46

2.6.2	Tugas <i>Customer Service</i> .....	48
2.7	<i>Service Excellence</i> .....	50
2.7.1	Pengertian <i>Service Excellence</i> .....	50
2.7.2	Tujuan <i>Service Excellence</i> .....	54
2.8	<i>Customer Engagement</i> .....	55
2.9	Kerangka Berpikir.....	67
2.10	Hipotesis .....	69
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Paradigma Penelitian .....	71
3.2	Tipe Penelitian .....	71
3.3	Metode Penelitian .....	72
3.4	Populasi dan Sampel.....	74
3.4.1	Populasi.....	74
3.4.2	Sampel.....	74
3.4.3	Teknik Penarikan Sample .....	75
3.5	Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	77
3.5.1	Definisi Konsep .....	77
3.5.2	Operasionalisasi Konsep .....	80
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	85
3.6.1	Data Primer.....	85
3.6.2	Data Sekunder.....	86
3.7	Validitas Dan Reliabilitas .....	86
3.7.1	Validitas .....	87
3.7.1.1	Uji Validitas Kompetensi Komunikasi (Variabel X1).....	89
3.7.1.2	Uji Validitas Kualitas <i>Service Excellene</i> (Variabel X2).....	90
3.7.1.3	Uji Validitas <i>Customer Engagement</i> (Variabel Y).....	91
3.7.2	Reliabilitas .....	92
3.7.2.1	<i>Hasil Tryout</i> Uji Reliabilitas.....	94
3.8	Teknik Analisis Data.....	95
3.8.1	Korelasi.....	95
3.8.2	Regresi Linier Berganda .....	96

3.8.3 Uji Hipotesis .....	97
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	99
4.1.1 Sejarah PT Jaya Kreasi Indonesia.....	100
4.1.2 Profil PT Jaya Kreasi Indonesia.....	100
4.1.3 Logo PT Jaya Kreasi Indonesia .....	102
4.1.4 Visi, Misi Dan Filosofi PT Jaya Kreasi Indonesia.....	102
4.2. Hasil Penelitian .....	103
4.2.1 Deskripsi Identitas Responden.....	103
4.2.2 Deskripsi Penggunaan Produk PT Jaya Kreasi Indonesia.....	107
4.2.3 Variabel Kompetensi Komunikasi (Variabel X1).....	109
4.2.4 Variabel Kualitas <i>Service Excellence</i> (Variabel X2) .....	111
4.2.5 Variabel Customer Engagament (Variabel Y) .....	111
4.2.6 Uji Korelasi .....	118
4.2.6.1 Uji Korelasi .....	118
4.2.6.2 Kekuatan Hubungan Korelasi Variabel.....	119
4.2.7 Uji Analisis Regresi Berganda.....	120
4.2.8 Uji Determinasi .....	122
4.2.9 Pengujian Hipotesis (Uji Statistik t).....	123
4.3 Pembahasan.....	124
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	129
5.2 Saran.....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	