

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	
SURAT PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.4.3 Manfaat Sosial	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Komunikasi	24
2.2.1 Fungsi Komunikasi	25
2.3 Customer Relations Management.....	27
2.3.1 Tujuan Customer Relations Management.....	27
2.3.2 Manfaat Customer Relationship Management.....	30
2.3.3 Personal Selling.....	31
2.3.4 Tujuan Personal Selling.....	32
2.3.5 Kriteria Personal Selling	34

2.3.6	Penerapan CRM melalui Personal Selling.....	36
2.4	Citra Perusahaan.....	37
2.4.1	Jenis-Jenis Citra.....	39
2.4.2	Terbentuknya Citra	42
2.5	Kerangka Konseptual	43
2.6	Pengembangan Hipotesis	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Paradigma	46
3.2	Metode Penelitian	47
3.3	Populasi dan Sampel	48
3.3.1	Populasi	48
3.3.2	Sampel	49
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	50
3.4	Definisi dan Operasional Konsep	50
3.4.1	Definisi Konsep	50
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	51
3.5	Validitas dan Reliabilitas	53
3.5.1	Uji Validitas	53
3.5.2	Uji Reliabilitas	54
3.6	Teknik Pengumpulan Data	55
3.6.1	Data Primer	55
3.6.2	Data Sekunder	55
3.7	Teknik Analisis Data	55
3.7.1	Uji Korelasi	55
3.7.2	Uji F ANOVA	56
3.7.3	Uji Regresi Linier Sederhana	56
3.7.5	Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	59
4.1.1	Sejarah Optik Ooppa.....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	60

4.2.1	Karakteristik Responden	60
4.3	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	62
4.3.2	Analisis Variabel X dan Variabel Y.....	64
4.3.2.1	Analisis Variabel X	64
4.3.2.2	Analisis Variabel Y.....	71
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas	76
4.4	Teknik Analisis Data	77
4.4.1	Hasil Uji Korelasi.....	77
4.2.2	Hasil Uji Anova	78
4.2.3	Hasil Uji Regresi.....	79
4.4.4	Hasil Uji Hipotesis	81
4.5	Pembahasan	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	84
5.2	Saran.....	85
5.2.1	Saran Akademis	85
5.2.1	Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA		86