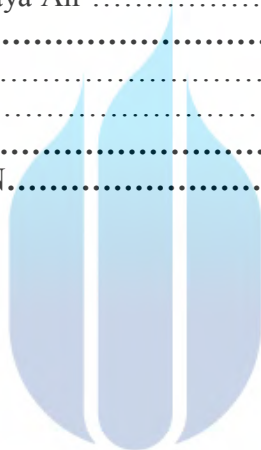


## DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Perbaikan Sidang Skripsi.....	i
Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	ii
Lembar Kelulusan Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	14
1.3 Rumusan Masalah .....	15
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Manfaat Penelitian .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
2.2 Kajian Teoritis .....	24
2.2.1 Public Relations .....	24
1. Pengertian Public Relation .....	24
2. Fungsi Public Relations .....	25
3. Peran Public Relations .....	26
4. Tugas Public Relations .....	27
5. Tujuan Public Relations .....	28
2.2.2 Konsep Pelayanan Prima.....	30
1. Pengertian Pelayanan .....	30
2. Tujuan, Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima.....	32
3. Pentingnya Pelayanan Prima.....	34
4. Proses dan Tahapan Pelayanan Prima .....	35
5. Strategi Pelayanan Prima .....	35
6. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	37
7. Faktor- Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	39
8. Hubungan Public Relations dengan Pelayanan Prima.....	40
2.2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	43
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	43
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	44
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	46
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian .....	49
3.3 Subyek Penelitian .....	51
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5 Teknik Analisis Data .....	56

3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	62
4.1.2 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan .....	63
4.1.3 Struktur Organisasi .....	64
4.1.1 Logo Sriwijaya Air.....	73
4.2 Hasil Data Penelitian.....	75
4.2.1 Strategi Pelayanan Sriwijaya Air.....	75
4.3 Pembahasan .....	85
4.3.1 Analisis Strategi pelayanan PT Sriwijaya Air agar tercapai kepuasan pelanggan dari jasa penerbangan yang di tawarkan.....	85
4.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Sriwijaya Air .....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>104</b>
5.1. Kesimpulan.....	104
5.2. Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA