

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Akademis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	17
2.2.2 Kualitas Pelayanan	26
2.2.3 <i>Customer Service</i>	39
2.2.4 Keluhan Pelanggan	45
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	46

2.3 Hipotesis Teori.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian	56

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	57
3.2 Metode Penelitian	58
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	60
3.3.1 Populasi.....	60
3.3.2 Sampel Penelitian.....	61
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	63
3.3.4 Karakteristik Responden	63
3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	64
3.4.1 Definisi Konsep	64
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	67
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	70
3.5.1 Data Primer	70
3.5.2 Data Sekunder	70
3.5.3 Variabel Penelitian.....	70
3.5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	70
3.6 Teknik Analisis Data.....	73

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	83
4.1.1. Sejarah BCA	83
4.1.2. Visi dan Misi.....	84
4.1.3 Filosofi Logo.....	86
4.1.4 Struktur Organisasi	88
4.1.5 Karakteristik Responden	89
4.2 Hasil Penelitian	91
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	91
4.2.2. Deskripsi Variabel Penelitian	95
4.3 Uji Regresi	104

4.3.1 Uji Normalitas.....	104
4.4 Uji Korelasi	105
4.5 Uji F	105
4.5.1 Analisis Regresi Linear Sederhana	107
4.6 Pembahasan.....	107

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	114
5.2.1 Saran Akademis	114
5.2.2 Saran Praktis	114

DAFTAR PUSTAKA	115
-----------------------------	-----

