

DAFTAR ISI

COVER

Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10

2.1	Penelitian Terdahulu	10
2.2	Kajian Teoretis.....	17
2.2.1	Teori Organisasi.....	19
2.2.2	Teori Public Relations	20
2.2.3	Teori <i>Customer relations</i>	24
2.2.4	Teori Pelayanan.....	26
2.2.5	Teori Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3	Hipotesis Teori.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		38
3.1	Paradigma Penelitian.....	38
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.3	Populasi dan Sampel.....	40
3.3.1	Populasi.....	40
3.3.2	Sampel Penelitian.....	41
3.4	Definisi Variabel & Operasionalisasi Variabel.....	42
3.4.1	Definisi Variabel.....	42
3.4.2	Operasionalisasi Variabel.....	43
3.5	Uji Validitas & Reabilitas.....	45
3.5.1	Uji Validitas.....	45

3.5.2	Uji Reliabilitas.....	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7	Teknik Analisa Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.1.1	Profil Perusahaan PT. Relax Living.....	57
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	58
4.2	Hasil Penelitian.....	58
4.2.1	Analisa Variabel (X).....	59
4.2.2	Analisa Variabel (Y).....	65
4.3	Analisa Data Hasil Penelitian.....	70
4.3.1	Analisis Korelasi.....	70
4.3.2	Analisis Regresi Sederhana.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		78
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran.....	79
5.2.1	Saran Akademis.....	79
5.2.2	Saran Praktis.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....		81

Curriculum Vitae.....	84
LAMPIRAN.....	85

