

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Secara Teoretis.....	5
1.4.2 Manfaat Secara Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2 Pengertian <i>Customer Service</i>	9
2.2.1 Fungsi <i>Customer Service</i>	11
2.2.2 Tugas <i>Customer Service</i>	13
2.3 Pengertian Pelayanan Informasi.....	15
2.3.1 Fungsi Pelayanan Informasi.....	17
2.3.2 Keakuratan Informasi.....	19
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5 Hubungan Akurasi Informasi dengan Kepuasan Pelanggan....	24
2.6 Operasional Variabel.....	28
2.7 Kerangka Pemikiran.....	35
2.8 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
3.1 Metode dan Desain Penelitian.....	37
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis.....	38
3.3 Sumber Data.....	38
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.4 Kuesioner.....	41
3.3.5 Data Primer.....	42
3.3.6 Data Sekunder.....	42

3.4.	Reliabilitas dan Validasi Alat Ukur	43
3.4.1	Validitas	43
3.4.1.1	Uji Validitas	45
3.4.2	Reliabilitas	48
3.4.2.2	Uji Reliabilitas	51
3.5	Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		60
4.1	Profil Balai Besar Rehabilitasi BNN.....	60
4.1.1	Visi dan Misi Balai Besar Rehabilitais BNN	62
4.1.2	Stuktur Organisasi Balai Besar Rehabilitasi BNN.....	62
4.1.3	Logo Balai Besar Rehabilitasi BNN	64
4.1.4	<i>Customer Service</i> Balai Besar Rehabilitasi BNN	66
4.2	Hasil Penelitian	67
4.2.1	Identitas Responden	67
4.2.2	Keakuratan Informasi Pelayanan Informasi	71
4.2.3	Kepuasan Keluarga Residen terhadap Pelayanan <i>Customer Service</i>	80
4.2.4	Hasil Analisa Korelasi dan Signifikansi	85
4.3	Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		89
5.1	Kesimpulan	89
5.2	Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....		91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	35
Bagan 4.1 Stuktur Organisasi Balai Besar Rehabilitasi BNN	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Badan Narkotika Nasional	64