

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG .....	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penulisan .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Public Relations .....	7
2.1.1 Definisi Public Relations .....	7
2.1.2 Peran Public Relations .....	8
2.1.3 Tujuan Public Relations .....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10

2.2.1	Definisi Kualitas Layanan .....	10
2.2.2	Dimensi Kualitas Layanan.....	12
2.3	Citra .....	13
2.3.1	Definisi Citra .....	13
2.3.2	Jenis-jenis Citra .....	14
2.3.3	Dimensi Citra .....	16
2.4	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Citra Perusahaan .....	18
2.5	Operasional Variabel .....	20
2.6	Hipotesis .....	22
2.7	Kerangka Pemikiran .....	23
 <b>BAB III: METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Desain Penelitian .....	24
3.2	Sumber Data .....	25
3.2.1	Populasi .....	25
3.2.2	Sampel .....	26
3.3	Bahan Penelitian dan unit Analisis .....	28
3.3.1	Bahan Penelitian .....	28
3.3.2	Unit Analisis .....	28
3.4	Teknik pengumpulan Data .....	28
3.4.1	Kuisisioner .....	28
3.5	Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur .....	29
3.5.1	Validitas .....	29
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.6	Analisis Data .....	32

**BAB IV: PEMBAHASAN**

4.1	Subyek Penelitian .....	34
4.2	Grab Indonesia .....	34
4.3	Visi dan Misi Grab .....	36
4.4	Layanan Grab .....	36
4.5	Hasil Penelitian .....	38
4.5.1	Karakteristik Responden .....	38
4.5.2	Tabel jawaban Kuesioner Variabel X .....	39
4.5.3	Tabel Jawaban Variabel Y .....	47
4.5.4	Hasil Uji Korelasi Koefisien .....	53
4.5.5	Hasil Uji Regresi .....	54
4.6	Pembahasan .....	55

**BAB V: PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	58

**DAFTAR PUSTAKA****DAFTAR RIWAYAT HIDUP****LAMPIRAN**