

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.2.1 Batasan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Perusahaan.....	5
1.4.2 Bagi Peneliti.....	5
1.4.3 Bagi Pihak Lain.....	5

1.5	Sistematika Penulisan.....	5
BAB II	KERANGKA TEORI	
2.1	TinjauanPustaka.....	7
2.2	Public Relation.....	7
2.2.1	Definisi Public Relation.....	7
2.2.2	Peran Public Relation.....	9
2.2.3	Fungsi Public Relation.....	10
2.3	Kepuasan.....	11
2.3.1	DefinisiKepuasan.....	11
2.3.2	IndikatorKepuasan.....	13
2.4	Customer Service.....	18
2.4.1	Definisi Customer Service.....	18
2.4.2	Ciri-ciri Service yang Baik.....	19
2.5	Operasional Variabel.....	23
2.6	Rumus Interval.....	26
2.7	Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	DesainPenelitian.....	28
3.2	Sumber Data.....	29
3.2.1	Populasi.....	29
3.2.2	Sampel.....	30

3.2.2.1	Teknik Sampling.....	30
3.2.2.2	Sampling Jenuh	31
3.3	BahanPenelitiandan Unit Analisis.....	32
3.4	TeknikPengumpulan Data.....	33
3.5	Realibilitas dan Validitas.....	34
3.5.1	Realibilitas.....	34
3.5.2	Validitas.....	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
 BAB IV PEMBAHASAN		
4.1	SubyekPenelitian.....	41
4.2	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.2.1	Sistem Pembelajaran.....	42
4.2.2	Program EF English First.....	42
4.2.3	Logo Perusahaan.....	43
4.3	Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan.....	44
4.4	Karakteristik Responden.....	44
4.5	Pembahasan.....	45
4.5.1	Variabel X (Kepuasan Customer English First).....	46
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran.....	53

5.2.1 Saran Praktis	53
5.2.2 Saran Akademi.....	54

LEMBAR KUISIONER PENELITIAN.....	55
---	-----------

DAFTAR PUSTAKA.....	59
----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	61
-----------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Tabel 2.1 TabelOperasionalVariabel.....	23
Tabel 2.2 Tabel Interval.....	26
Bagan 2.1 Studi Kasus Kepuasan Orang Tua/WaliMurid Terhadap Pelayanan Customer Service.....	27
Tabel 3.1 Kepuasan Customer terhadapPelayanan Customer Service EF.....	36
Tabel 3.2 Test-Re Test Kepuasan Customer terhadapPelayanan Customer Service EF.....	36
Tabel 4.1 Program EF English First.....	43
Tabel 4.2 IdentitasRespondenberdasarJenisKelamin.....	45
Tabel 4.3 IdentitasRespondenberdasarUsia.....	45
Tabel 4.4 Keandalan n=50	46
Tabel 4.5 Ketanggapan n=50.....	47
Tabel 4.6 Kemampuan n=50.....	47
Tabel 4.7 MudahDiperoleh n=50.....	48
Tabel 4.8 Kepuasan n=50.....	49
Tabel 4.9 Kredibilitas n=50.....	49
Tabel 4.10 Keamanan n=50.....	50
Tabel 4.11 RuangNyaman n=50.....	51
Tabel 4.12 Kepuasan Customer English First n=50.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo English First43

