

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
Lembar Persetujuan.....	2
Lembar Pengesahan	3
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Kegunaan Penelitian	3
1.6 Sistematika	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA ..	5
2.1 Komunikasi	5
2.2 Fungsi Komunikasi.....	6
2.2.1 Publik Relations (Humas).....	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan	10
2.2.3 Informasi.....	14
2.2.4 Kepuasan Penghuni.....	17
2.2.5 Customer Service	19
2.3 Operasionalisasi	24
2.3.1 Pelayanan Customer Service.....	24
2.3.2 Kerangka Pemikiran.....	24
2.3.3 Definisi Opeasional Variabel.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Populasi dan Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.4 Sumber dan Pengumpulan Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Realibilitas dan Validtas alat ukur.....	34
3.7 Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	40
4.1 Subjek Penelitian.....	40
4.2 Karateristik Responden.....	44
4.4 Analisis deksriptif.....	49
4.5 Total Keseluruhan jawaban.....	58

BAB V PEMBAHASAN.....	70
BAB VI PENUTUP.....	73
9.1 Kesimpulan.....	73
9.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74