

## DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kerangka Teori .....	9
2.2 Komunikasi .....	9
2.3 Public Relation.....	12
2.3.1 Humas Eksternal.....	14
2.3.2 Hubungan dengan Pelanggan ( <i>Customer relation</i> ).....	18
2.4 <i>Same day Service</i> .....	19
2.5 Pelanggan.....	21
2.6 Pelayanan.....	23
2.7 Opini.....	27
2.7.1 Proses Pembentukan Opini.....	29
2.7.2 Operasional Variable.....	32
2.8 Kerangka Pemikiran.....	35

BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Bentuk Penelitian .....	36
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis.....	36
3.3 Sumber Data.....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Pengambilan Data .....	38
3.5 Reliabilitas dan Validitas alat Ukur .....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN.....	42
4.1 Subjek Penelitian .....	42
4.1.1 Gambaran Umum PT PLN (Persero).....	42
4.1.2 Sejarah Perkembangan PT PLN (Persero).....	42
4.1.3 Visi dan Misi PT PLN (Persero).....	44
4.1.4 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) AreaMenteng.....	45
4.1.5 Pelayanan.....	45
4.1.6 <i>Same Day Servcie</i> .....	47
4.2 Hasil Penelitian Lapangan .....	49
4.2.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden....	49
4.2.2 Hasil Analisis Data Variabel Opini.....	53
4.3 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN.....	68

5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

LAMPIRAN