

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR RUMUS.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Kegunaan Penelitian.....	3
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	3
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Teori Behaviorisme.....	5
2.3 Tinjauan Pustaka.....	6
2.3.1 Komunikasi.....	6
2.3.2 <i>Public Relations</i> .....	7
2.3.2.1 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	8
2.3.3.2 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	8
2.3.4 Kualitas Pelayanan.....	8
2.3.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan Informasi.....	9
2.3.4.2 Indikator-indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.3.5 Pelanggan.....	10
2.3.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.3.6.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.3.6.2 Pengukuran Pelanggan.....	11
2.3.6.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4 Kerangka Pemikiran.....	13
2.5 Hipotesis.....	14

BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	15
3.1 Metode Penelitian.....	15
3.2 Desain Penelitian.....	15
3.3 Rencana Penelitian .....	16
3.3.1 Objek Penelitian .....	16
3.3.2 Tempat Penelitian.....	16
3.3.3 Waktu Penelitian .....	16
3.4.Sumber Data .....	17
3.4.1 Populasi.....	17
3.4.2 Sampel.....	17
3.5 Operasional Variabel.....	18
3.5.1 Definisi Operasional Variabel .....	18
3.5.2 Operasional Konsep .....	18
3.6 Instrumen Kuisisioner.....	21
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas .....	21
3.7.1 Uji Validitas .....	21
3.7.2. Uji Reabilitas .....	24
3.8. Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.9. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Auto2000 Juanda Jakarta Pusat.....	29
4.1.1 Visi Auto2000 Juanda Jakarta Pusat .....	31
4.1.2 Misi Auto2000 Juanda Jakarta Pusat.....	31
4.2 Analisis Data Statistik .....	32
4.3 Deskripsi Data Penelitian .....	33
4.3.1 Data Responden.....	33
4.3.2 Analisis Statistik Variabel X .....	34
4.3.3 Analisis Statistik Variabel Y .....	48
4.3.4 Analisis Data Statitik.....	53
4.3.5 Uji Normalitas .....	54
4.3.6 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	55
4.3.7 Uji Regresi Linear Sederhana.....	56
4.3.8 Uji Koefisien Determinasi .....	56
4.3.9 Uji Hipotesisi .....	57
BAB V PEMBAHASAN .....	58
5.1 Masing-masing Variabel.....	58
5.1.1 Hasil Kualitas Pelayanan Informasi.....	57
5.1.2 Hasil Kepuasan Pelanggan.....	61
5.2 Hubungan Antar Variabel.....	62
5.3 Perbandingan Penelitiin Terdahulu .....	63

5.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	65
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	<b>67</b>
6.1. Kesimpulan.....	67
6.2. Saran.....	68
DAFTAR REFERENSI.....	
LAMPIRAN	

gggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

gggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

gggul

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	4
Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....	15
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Informasi (X) .....	18
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan(Y) .....	20
Tabel 3.4 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel (X).....	22
Tabel 3.5 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Variabel (Y).....	22
Tabel 3.6 Keterangan Hasil Uji Reabilitas .....	24
Tabel 3.7 Hasil Realibilitas Variabel X.....	24
Tabel 3.8 Kriteria Analisis Deskriptif Presentase .....	26
Tabel 3.9 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi .....	27
Tabel 4.1 Hasil Mean Variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	31
Tabel 4.2 Hasil Mean Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	32
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	32
Tabel 4.4 Respon Responden Dimensi <i>Tangible</i> Pada Pernyataan No. 1 .....	33
Tabel 4.5 Respon Responden Pada Pernyataan No. 2.....	34
Tabel 4.6 Respon Responden Pada Pernyataan No. 3.....	34
Tabel 4.7 Respon Responden Pada Pernyataan No. 4.....	34
Tabel 4.8 Respon Responden Dimensi <i>Reabilitas</i> Pada pernyataan No. 5 .....	36
Tabel 4.9 Respon Responden Pada Pernyataan No. 6.....	36
Tabel 4.10 Respon Responden Pada Pernyataan No. 7.....	37
Tabel 4.11 Respon Responden Pada Pernyataan No. 8.....	38
Tabel 4.12 Respon Responden Dimensi <i>Responsive</i> Pada Pernyataan No. 9 ....	39
Tabel 4.13 Respon Responden Pada Pernyataan No. 10.....	40
Tabel 4.14 Respon Responden Pada Pernyataan No. 11 .....	40
Tabel 4.15 Respon Responden Pada Pernyataan No. 12.....	41
Tabel 4.16 Respon Responden Dimensi <i>Assurance</i> Pada Pernyataan No. 13...	42
Tabel 4.17 Respon Responden Pada pernyataan No. 14.....	43
Tabel 4.18 Respon Responden Pada Pernyataan No. 15.....	43
Tabel 4.19 Respon Responden Pada Pernyataan No. 16.....	44
Tabel 4.20 Respon Responden Dimensi <i>Empaty</i> Pada Pernyataan No. 17 .....	45
Tabel 4.21 Respon Responden Pada Pernyataan No. 18.....	45
Tabel 4.22 Respon Responden Pada Pernyataan No. 19.....	46
Tabel 4.26 Respon Responden Dimensi <i>Desire Service</i> Pada Pernyataan No.20	47
Tabel 4.27 Respon Responden Pada Pernyataan No. 21.....	47
Tabel 4.28 Respon Responden Pada Pernyataan No. 22.....	48
Tabel 4.29 Respon Responden Pada Pernyataan No. 23.....	49

Tabel 4.30 Respon Responden Pada Pernyataan No. 24.....	49
Tabel 4.31 Respon Responden Pada Pernyataan No. 25.....	50
Tabel 4.32 Responden Dimensi <i>Adequate Service</i> Pada Pernyataan No. 26 .....	51
Tabel 4.33 Respon Responden Pada Pernyataan No. 27.....	52



Universitas  
Esa Unggul



Universitas  
Esa Unggul



Universitas  
Esa U



Universitas  
Esa Unggul



Universitas  
Esa Unggul



Universitas  
Esa U



Universitas  
Esa Unggul



Universitas  
Esa Unggul



Universitas  
Esa U

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo Auto2000 Juanda Jakarta Pusat .....29



## DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Taro Yamene.....	16
Rumus 3.2 Pearson Product Moment.....	21
Rumus 3.3 Alpha Cronbach.....	23
Rumus 3.4 Analisis Deskriptif.....	26
Rumus 3.5 Regresi Linear Sederhana.....	27