

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN	vi
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoretis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penulisan	8

BAB II TINJAUN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	11
2.2 <i>Public Relations</i>	14
2.2.1 Tujuan PR	16
2.2.2 Fungsi PR	17
2.3 Pelayanan	18
2.3.1 Kualitas Pelayanan	19
2.4 Perilaku Konsumen	23
2.4.1 Model Perilaku Konsumen	24

2.4.2 Variabel Perilaku Konsumen	25
2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
2.5 Pelanggan	27
2.5.1 Jenis-Jenis Pelanggan	28
2.6 Kepuasan Pelanggan	29
2.6.1 Pengukuran Kepuasan	30
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.8 Operasional Variabel	34
2.8.1 Variabel Pelayanan dan Komunikasi Petugas	34
2.8.2 Variabel Kepuasan	36
2.9 Kerangka Pemikiran	38
2.10 Hipotesis	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	40
3.2 Sumber Data.....	40
3.2.1 Populasi	40
3.2.2 Sampel	41
3.2.3 Teknik Sampling	42
3.3 Bahan Penelitian dan Unit Analisis	44

3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas	46
3.5.1 Validitas	46
3.5.2 Realibilitas	48
3.6 Analisis Data	50

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Subjek Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Naavagreen Natural Skin Care	54
4.1.2 Visi dan Misi	56
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Profil Responden	57
4.3 Analisa Variable Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas	60
4.3.1 Variable X (Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas)	70
4.4 Analisis Variable Kepuasan Pelanggan	72
4.4.1 Variable Y (Kepuasan Pelanggan)	78
4.5 Hasil Analisa Korelasi dan Uji Signifikansi	79
4.5.1 Uji Korelasi	80
4.5.2 Uji Regresi	81
4.5.3 Uji Hipotesis	82.
4.6 Pembahasan	83

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

LAMPIRAN :

- Lampiran-1 : Surat Pernyataan Riset
- Lampiran-2 : Contoh Kuesioner
- Lampiran-3 : Hasil SPSS dan Tabel Induk
- Lampiran-4 : Abensi Bimbingan