

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Komunikasi	7
2.1.2 Komunikasi Interpersonal	10
2.1.3 <i>Public Relations</i>	11
2.1.4 Fungsi <i>Public Relations</i>	13
2.1.5 Tujuan <i>Public Relations</i>	16
2.1.6 Tugas <i>Public Relations</i>	17
2.1.7 Pelayanan Informasi.....	21
2.1.8 Kualitas Pelayanan	23

2.1.9	Kriteria Kualitas Pelayanan.....	25
2.1.10	Pengertian Kepuasan Pelanggan	26
2.1.11	Hubungan Pengaruh Komunikasi Antara Service Advisor dan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	27
2.2	Operasionalisasi Variabel.....	28
2.3	Kerangka Pemikiran	30
2.4	Hipotesis.....	31
	BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1	Desain Penelitian.....	32
3.2	Sumber Data	33
3.2.1	Populasi.....	33
3.2.2	Sampel.....	33
3.3	Bahan Penelitian dan Unit Analisa.....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Validitas dan Reabilitas Alat Ukur.....	36
3.5.1	Uji Validitas	36
3.5.2	Uji Reliabilitas	38
3.6	Teknik Analisis Data	41
	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Subjek Penelitian	42
4.2	Visi dan Misi Auto2000	43
4.3	Kegiatan Usaha.....	44
4.4	Struktur Organisasi	47
4.5	Karakteristik Responden	48
4.5.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	48
4.5.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	49
4.5.3	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	50
4.5.4	Karakteristik Responden Menurut Pengeluaran Per Bulan.....	51
4.5.5	Berwujud/ <i>Tangible</i>	52

4.5.6	Keandalan.....	57
4.5.7	Ketanggapan.....	61
4.5.8	Jaminan/Kepastian	64
4.5.9	Empati	68
4.5.10	Respon Pelanggan Variabel (Y).....	71
4.6	Pembahasan	73
	BAB V PENUTUP.....	76
5.1	Kesimpulan.....	76
5.2	Saran	77
	DAFTAR PUSTAKA.....	79
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	81
	LAMPIRAN : 1. Angket Penelitian	
	2. Tabel Induk Jawaban Responden	
	3. Tabel Perhitungan Manual Spearman	
	4. Tabel Korelasi	
	5. Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas Jawaban Responden	