

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 11.....	9
2.1 Kerangka Teori.....	9
2.1.1 Definisi Customer Relations.....	9
2.1.2 Tujuan Customer Relations.....	11
2.1.3 Peran Customer Relations.....	13
2.1.4 Kegiatan Customer relations.....	18
2.1.5 Citra.....	20
2.1.6 Jenis-jenis Citra.....	22
2.1.7 Bakti sosial.....	26
2.2 Oprasional variable.....	30
2.3 Kerangka pemikiran.....	31
BAB 111 METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitia.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.3 Bahan Penelitiandan Unit Analisa.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Reliabilitas dan Validitas.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
BAB1V.....	40

4.1	Gambaran Singkat RSKB Cinta Kasih Tzu Chi.....	40
4.2	Public Relations.....	43
4.3	Hasil Penelitian.....	44
4.4	Pembahasan	69
BABV	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN