

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Public Relation	8
2.2 Customer Relation Management	9
2.3 Kualitas Pelayanan Informasi	10
2.4 Pengertian Customer Service	12
2.5 Fungsi/tujuan Customer Service	13
2.6 Kepuasan Pelanggan	15
2.7 Operasional Variabel	17
2.8 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis	27
3.3 Sumber Data	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	33
3.6 Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Subyek Penelitian	39
4.2 Hasil Penelitian	41
4.3 Pembahasan	62
4.4 Hasil Penelitian mengenai Variabel X dan Variabel Y	65
4.5 Hubungan antara kualitas layanan informasi (X) dengan kepuasan pelanggan PT. Sentralindo Teguh Gemilang.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71