

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Masalah Penelitian	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	4
2.2 Teori S-O-R (Stimulus-Organisme-Response)	5
2.3 Definisi Konsep	6
2.3.1 Pengertian, Peran dan Fungsi Public Relation	6
2.3.2 Kualitas Pelayanan Informasi.....	9
2.3.3 Kepuasan Konsumen	11
2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi dengan Kepuasan Konsumen	13
2.5 Kerangka Pemikiran	13

2.6 Hipotesis	15
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Metode dan Disain Penelitian	16
3.2 Operasional Variabel	16
3.3 Bahan Penelitian dan Unit Analisis	21
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Validitas dan Reliabilitas	23
3.6.1 Validitas	23
3.6.2 Reliabilitas	23
3.7 Teknik Analisis Data	27
BAB IV. HASIL PENELITIAN	28
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	28
4.1.1 Profil PT Bola Intan Elastic	28
4.1.2 Visi dan Misi PT Bola Intan Elastic	29
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	30
4.1.4 Standard Operasional Pelayanan Informasi PT Bola Intan Elastic	31
4.2 Gambaran Hasil Penelitian	32
4.2.1 Karakteristik Responden	32
4.2.2 Kualitas Pelayanan Informasi	33
4.2.2.1 <i>Reliability</i>	34
4.2.2.2 <i>Responsiveness</i>	36
4.2.2.3 <i>Competence</i>	37
4.2.2.4 <i>Credibility</i>	39
4.2.2.5 <i>Acces</i>	41
4.2.2.6 <i>Communication</i>	43
4.2.3 Kepuasan Konsumen	45

4.2.3.1 Kualitas Pelayanan Informasi	46
4.2.3.2 Faktor Emosi	48
4.2.3.3 Kemudahan	49
4.2.3.4 Penanganan yang Cepat	51
4.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi PT Bola Intan Elastic Dengan Kepuasan Konsumen Periode 2018	54
BAB V. PEMBAHASAN	57
5.1 Variabel Penelitian	57
5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Dengan Kepuasan Konsumen	57
5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi dan Kepuasan Konsumen Dengan Karakteristik Responden	58
5.3.1 Karakteristik Badan Usaha	58
5.3.2 Karakteristik Domisili Perusahaan	59
5.3.3 Karakteristik Lama Menjadi Pelanggan	59
5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi PT Bola Intan Elastic Dengan Kepuasan Konsumen Periode 2018 Dengan Penelitian Terdahulu	60
5.5 Implikasi Hasil Penelitian	60
BAB VI. PENUTUP	62
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
RIWAYAT HIDUP	65
LAMPIRAN	66
Lampiran I Kuesioner.....	66
Lampiran II Tabel Induk	70
Lampiran III Tabel Test Retest Reliabilitas	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan Informasi	16
Tabel 3.2 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	19
Tabel 3.3 Jumlah Sampel	22
Tabel 3.4 Variabel X	25
Tabel 3.5 Variabel Y	26
Tabel 3.6 Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi	27
Tabel 4.1 Badan Usaha	32
Tabel 4.2 Domisili Perusahaan	33
Tabel 4.3 Lama Menjadi Pelanggan	33
Tabel 4.4 Memberikan Informasi yang Akurat	34
Tabel 4.5 Konsisten Dalam Memberikan Informasi	34
Tabel 4.6 Membawa Data Pendukung Untuk Memperjelas Informasi	35
Tabel 4.7 <i>Reliability</i>	35
Tabel 4.8 Tidak Pernah Mengabaikan Konsumen	36
Tabel 4.9 Menyampaikan Informasi Dengan Jelas dan Tidak Bertele-tele	36
Tabel 4.10 Menjadikan Konsumen Sebagai Prioritas	37
Tabel 4.11 <i>Responsiveness</i>	37
Tabel 4.12 Menguasai Product Knowledge	37
Tabel 4.13 Memberikan Solusi Bagi Setiap Keluhan Konsumen	38
Tabel 4.14 Mengatasi Kebingungan Konsumen Melalui Informasi yang Diberikan	38
Tabel 4.15 <i>Competence</i>	39
Tabel 4.16 Menjaga Kepercayaan Konsumen	39
Tabel 4.17 Menjaga Kerahasiaan Semua Informasi <i>Develop Product</i> yang Diberikan Konsumen	40

Tabel 4.18 Memberikan Informasi yang Benar dan Sesuai Dengan Fakta	40
Tabel 4.19 <i>Credibility</i>	41
Tabel 4.20 Mudah Dihubungi	41
Tabel 4.21 Mudah Diatur Meeting	41
Tabel 4.22 Saluran Penghubung Tidak Bertele-tele	42
Tabel 4.23 <i>Acces</i>	42
Tabel 4.24 Mendengarkan Kebutuhan, Keluhan dan Aspirasi Konsumen Dengan Baik	43
Tabel 4.25 Menyampaikan Informasi Terbaru Kepada Konsumen	43
Tabel 4.26 Menggunakan Bahasa Komunikasi yang Mudah Dimengerti	43
Tabel 4.27 <i>Communication</i>	44
Tabel 4.28 Rekapitulasi Perbandingan Kualitas Pelayanan Informasi	44
Tabel 4.29 Kualitas Pelayanan Informasi	45
Tabel 4.30 Informasi yang Diberikan Sesuai Dengan Kebutuhan dan Keinginan Konsumen Serta Menjawab Semua Pertanyaan Konsumen	46
Tabel 4.31 Keramahan, Kesopanan dan Tutar Kata yang Baik Dalam Memberikan Pelayanan Informasi	46
Tabel 4.32 Solusi yang Diberikan Atas Keluhan Konsumen	47
Tabel 4.33 Kualitas Pelayanan Informasi	47
Tabel 4.34 Keberhasilan Komunikasi Dalam <i>Develop Product</i>	48
Tabel 4.35 Tetap Merasa Puas Setelah Melakukan Pembelian Berulang	48
Tabel 4.36 Tidak Pernah Merasa Dikecewakan Dengan Pelayanan Informasi Yang Diberikan	48
Tabel 4.37 Faktor Emosi	49
Tabel 4.38 Kemudahan Akses Untuk Menghubungi Maupun Bertemu Staff PT Bola Intan Elastic	49
Tabel 4.39 Kemudahan Prosedur Dari <i>Develop Hingga Delivery</i>	50
Tabel 4.40 Mudahnya Menjalin Relasi dan Komunikasi Dengan Staff PT Bola	

Intan Elastic	50
Tabel 4.41 Kemudahan	51
Tabel 4.42 Keluhan Konsumen Dapat terselesaikan Tidak Lebih Dari 2x24 Jam	51
Tabel 4.43 Staff PT Bola Intan Elastic Memberikan Respon Maksimal 1x24 Jam	51
Tabel 4.44 Konsumen Tidak Menunggu Lama Saat Memiliki Janji Temu Dengan Staff PT Bola Intan Elastic	52
Tabel 4.45 Penanganan Yang Cepat	52
Tabel 4.46 Rekapitulasi Perbandingan Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.47 Kepuasan Konsumen	53
Tabel 4.48 Tabel Perhitungan SPSS	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan 32

