

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA PENGESAHAN SIDANG.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 <i>Teori Behavioristik</i>	6
2.2.1 Stimulus Organism Respon.....	6
2.3 Konsep Penelitian.....	7
2.3.1 Definisi <i>Public Relation</i>	7
2.3.2 Definisi <i>Customer Service</i>	10
2.3.3 Jenis Pelanggan.....	11
2.3.4 Loyalitas Pelanggan	12
2.3.5 Layanan Informasi	13
2.4 Kerangka Pemikiran	17
2.5 Operasional Variabel	17
2.5.1 Variabel X	18
2.5.2 Variabel Y	19
2.5 Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.2.1 Tempat Penelitian	22
3.2.2 Waktu Penelitian.....	23
3.2 Desain Penelitian	24
3.4 Sumber Data.....	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	25
3.5.1 Validitas	26
3.5.2 Reliabilitas.....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data	30
3.8 Uji Hipotesis.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	32
4.1 Sejarah Perusahaan PT Autorent Lancar Sejahtera	32
4.1.1 Visi PT Autorent Lancar Sejahtera	33
4.1.2 Misi PT Autorent Lancar Sejahtera	33
4.1.3 Identitas Perusahaan PT Autorent Lancar Sejahtera.....	33
4.2 Data Responden.....	34
4.3 Hasil Butir Pernyataan	35
4.3.1 Hasil Analisis Variabel X (Layanan Informasi).....	35
4.3.2 Hasil Analisis Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	40

4.3.3 Hasil Nilai	43
4.4 Hasil Analisis Statistik	44
4.4.1 Analisis Deskriptif	44
4.4.2 Analisis Regresi Linear Sederhana	45
4.4.3 Uji Koefensi.....	45
BAB V PEMBAHASAN.....	46
5.1 Karakteristik Responden	46
5.2 Layanan Informasi	46
5.3 Loyalitas Pelanggan	47
BAB VI PENUTUP	49
6.1 Kesimpulan	49
6.1 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51