

DAFTAR ISI

LEMBAR TANDA PENGESAHAN SIDANG	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN	xi
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>Self-efficacy Theory</i>	6
2.3 Konsep Penelitian	6
2.3.1 Definisi <i>Public Relation</i>	6
2.3.2 Definisi <i>Tenant Relation</i>	9
2.3.3 Definisi Layanan Informasi	10
2.3.4 Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2.4 Kerangka Pemikiran	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Metode Penelitian	14
3.2 Objek Penelitian	15
3.3 Rencana Penelitian	15

3.3.1 Tempat Penelitian.....	15
3.3.2 Waktu Penelitian.....	15
3.4 Sumber Data.....	15
3.4.1 Populasi.....	15
3.4.2 Sampel.....	16
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	16
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	19
3.6.1 Validitas.....	19
3.6.2 Reliabilitas.....	22
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8 Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	26
4.1 Gambaran Umum PT. Puri Arta Prima.....	26
4.1.1 Visi Orang Tua Group.....	26
4.1.2 Misi Orang Tua Group.....	26
4.1.3 Logo Orang Tua Group dan PT. Puri Arta Prima.....	26
4.2 Data Responden.....	27
4.3 Hasil Butir Pernyataan.....	28
4.3.1 Hasil Analisis Variabel X (Layanan Informasi).....	28
4.3.2 Hasil Analisis Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	33
4.3.3 Hasil Nilai.....	38
4.4 Hasil Analisis Statistik.....	39
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	39
4.4.2 Uji Korelasi.....	39
BAB V PEMBAHASAN.....	41
5.1 Karakteristik Responden.....	41
5.2 Layanan Informasi.....	41

5.3 Kepuasan Pelanggan	42
5.4 Hubungan Layanan Informasi dengan Kepuasan Pelanggan atau Tenant di Gedung Orang Tua Group Jakarta Barat.....	43
BAB VI PENUTUP	44
6.1 Kesimpulan	44
DAFTAR PUSTAKA	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
Tabel 3.3.2 Waktu Penelitian.....	15
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel.....	17
Tabel 3.5.1 Variabel X (Layanan Informasi).....	17
Tabel 3.5.2 Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	19
Tabel 3.6.1 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X.....	21
Tabel 3.6.2 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y.....	22
Tabel 3.6.3 Hasil Reliabilitas.....	23
Tabel 3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	24
Tabel 3.8 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase.....	25
Tabel 3.9 Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi.....	25

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.4 Kerangka Berpikir 13