

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR BAGAN	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.2.1 Tujuan Penelitian	8
1.2.2 Manfaat Penelitian	8
1.2.3 Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Definisi Public Relations	11
2.1.1 Tujuan Public Relations	12
2.1.2 Fungsi Public Relations.....	12
2.2 Customer Relationship Management.....	14
2.2.1 Customer Relations Officer.....	16
2.2.2 Tujuan Strategi Customer Relationship Management	17
2.2.3 Tahapan Utama dari Rantai Nilai Relationship Management	18
2.2.4 Strategi Perawatan Pelanggan	19
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3.2 Pengukuran kepuasan Pelanggan.....	27
2.3.3 Strategi Kepuasan pelanggan	32
2.3.4 Pengertian Jasa	34
2.3.5 Dimensi Kualitas Jasa	35
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	37
2.4.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	38
2.4.2 Merancang dan menciptakan Loyalitas.....	38
2.4.3 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	40
2.5 Definisi Pelanggan.....	41
2.6 Operasional Variabel	43
2.6.1 Variabel Kepuasan	43
2.6.2 Variabel Loyalitas.....	46
2.7 Kerangka Pemikiran	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	49
3.1 Desain Penelitian	49
3.2 Sumber Data.....	50
3.2.1 Populasi dan Sampel	50
3.3 Bahan Penelitian dan Unit Analisis	52

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.5 Reabilitas dan Validitas Alat Ukur.....	54
3.5.1 Reabilitas.....	54
3.5.2 Validitas.....	57
3.6 Teknik Analisis Data.....	57
BAB IV PENELITIAN.....	59
4.1 Sejarah Perusahaan.....	59
4.2 Visi Misi dan Nilai Perusahaan.....	60
4.2.1 Visi Perusahaan.....	60
4.2.2 Misi Perusahaan.....	60
4.2.3 Nilai-nilai Perusahaan.....	60
4.2.4 Budaya Perusahaan.....	61
4.2.5 Logo Perusahaan.....	63
4.2.6 Struktur Organisasi.....	64
4.3 Hasil Penelitian.....	65
4.3.1 Karakteristik Responden.....	65
4.3.2 Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Penyewaan Kendaraan di Agung Rent Jakarta.....	70
4.3.2.1 Hasil Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan Agung Rent di Jakarta.....	83
4.3.3 Loyalitas Pelanggan Terhadap Jasa Penyewaan Kendaraan di Agung Rent Jakarta.....	84
4.3.3.1 Hasil Rekapitulasi Loyalitas Pelanggan Agung Rent di Jakarta.....	90
4.4 Pembahasan.....	91
BAB V PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

- Lampiran-1 : Kuesioner
- Lampiran-2 : Tabel Test Retest Uji Reabilitas
- Lampiran-3 : Hasil Test Retest Uji Reabilitas
- Lampiran-4 : Tabel Induk