

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| DAFTAR BAGAN | vii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 5 |
| a. Secara Teoritis | 5 |
| b. Secara Praktis | 5 |
| 1.5 Sistematika penulisan | 5 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 7 |
| 2.2. Public Relations | 8 |
| 2.2.1 Fungsi Public Relations | 9 |
| 2.2.2 Peranan Public Relations | 11 |
| 2.2.3 Tujuan Public Relations | 11 |
| 2.3 Costumer Service | 13 |
| 2.3.2 Fungsi atau Tujuan Costumer Service | 14 |
| 2.4 Keluhan Pelanggan | 16 |
| 2.4.1 Tipe Keluhan | 19 |
| 2.5 Produk | 21 |
| 2.6 Pelayanan | 22 |
| 2.7 Kepuasan Pelanggan | 23 |
| 2.8 Operasional Variabel | 26 |
| 2.9 Kerangka Pemikiran | 31 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Desain Penelitian | 33 |
| 3.2 Skala dan Skoring | 34 |
| 3.3 Populasi dan Sample | 37 |
| 3.4 Bahan Pengumpulan data | 38 |
| 3.5 Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur | 39 |
| 3.5.1 Validitas | 39 |
| 3.5.2 Realibilitas | 42 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 45 |

| | |
|--|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN | 46 |
| 4.1 Subjek Penelitian | 46 |
| 4.1.1 PT. Telkom | 47 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 48 |
| 4.1.3 Kegiatan Usaha | 49 |
| 4.1.4 Telkom Speedy | 51 |
| 4.1.5 Costumer Service | 54 |
| 4.1.6 Struktur Organisasi | 55 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 62 |
| 4.2.1 Waktu dan Tempat | 62 |
| 4.2.2 Hasil Berdasarkan Karakteristik Responden | 63 |
| 4.2.3 Kepuasan Pelanggan terhadap produk speedy dan pelayanan costumer service PT. Telkom tbk | 67 |
| 4.2.4 Pembahasan kepuasan Terhadap Produk | 92 |
| 4.2.5 Kepuasan Pelanggan Terhadap CS | 94 |
| 4.3 Pembahasan | 91 |
| BAB V PENUTUPAN | 96 |
| 5.1 Kesimpulan | 94 |
| 5.2 Saran | 98 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

- Lampiran-1: Kuisisioner validitas
- Lampiran-2: Uji Validitas Perbutir
- Lampiran-3: Kuesioner
- Lampiran-4: Data Untuk Item Genap
- Lampiran-5: Data untuk Item Ganjil
- Lampiran-6: Tabel Induk
- Lampiran-7: Tabel Karakteristik Responden