

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATAPENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kerangka Teori	8
2.2 Komunikasi	8
2.3 Public Relations	10
2.4 Customer Relations	14

2.5	Customer Relations Officer	15
2.6	Kualitas Layanan	20
2.7	Informasi	23
2.8	Kepuasan Pelanggan	24
2.9	Operasionalisasi	29
2.10	Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN		33
3.1	Desain Penelitian	33
3.2	Bahan Penelitian	33
3.3	Populasi dan Sampel	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Relibilitas dan Validitas Alat Ukur	36
3.6	Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN		41
4.1.	Subjek Penelitian	48
4.2	Hasil Penelitian	44
4.3	Pembahasan	58
BAB V PENUTUP		57
5.1	Kesimpulan	61

5.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		
Lampiran 1	: Surat keterangan penelitian	
Lampiran 2	: Struktur organisasi PT Garuda Indonesia	
Lampiran 3	: Kuesioner penelitian	
Lampiran 4	: Hasil test retest I dan II	
Lampiran 5	: Tabel induk	
Lampiran 6	: Brosur fasilitas program Garuda Cargo <i>Express</i>	
Lampiran 7	: Brosur fasilitas program Garuda Cargo <i>Priority speed</i>	
Lampiran 8	: Brosur fasilitas program Garuda Cargo <i>General</i>	