

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB 11.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Kerangka Teori.....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Definisi Customer Relations.....	9
2.1.2 Tujuan Customer Relations.....	11
2.1.3 Peran Customer Relations.....	13
2.1.4 Kegiatan Customer relations.....	18
2.1.5 Citra.....	20
2.1.6 Jenis-jenis Citra.....	22
2.1.7 Bakti sosial.....	26
2.2 Oprasional variable.....	30
2.3 Kerangka pemikiran.....	31
<b>BAB 111 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Desain Penelitia.....	33
3.2 Populasi dan Sampel.....	34
3.3 Bahan Penelitiandan Unit Analisa.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5 Reliabilitas dan Validitas.....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB1V.....</b>	<b>40</b>

4.1	Gambaran Singkat RSKB Cinta Kasih Tzu Chi.....	40
4.2	Public Relations.....	43
4.3	Hasil Penelitian.....	44
4.4	Pembahasan .....	69
<b>BABV.....</b>		<b>74</b>
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**