

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I      PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II     KERANGKA TEORI .....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	7
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	7
2.1.2. Unsur Komunikasi.....	8
2.1.3. Proses Komunikasi.....	10
2.1.4. Tujuan Komunikasi.....	11
2.2. Public Relations.....	11
2.2.1. Fungsi, Tugas, dan Kewajiban Public Relations.....	13
2.2.2. Publik dalam Public Relations.....	14
2.3. <i>Customer Relations</i> .....	16
2.3.1. Fungsi dan Tugas <i>Customer Relations</i> .....	18
2.4. Kepuasan.....	19
2.4.1. Kepuasan dan loyalitas.....	21
2.5. Pelayanan.....	27

	2.5.1. Pelayanan Prima.....	30
	2.6. Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan.....	31
	2.7. Operasionalisasi Variabel .....	33
	2.8. Kerangka Pemikiran.....	37
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
	3.1. Desain Penelitian .....	39
	3.2. Populasi dan Sampel.....	39
	3.3. Bahan Penelitian dan Unit Analisis.....	40
	3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
	3.5. Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur.....	42
	3.6. Teknik Analisis Data.....	43
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
	4.1. Sejarah Singkat Hotel Omni Batavia.....	44
	4.1.1. Struktur Organisasi Hotel Omni Batavia.....	45
	4.1.2. Tugas Khusus <i>Public Relations</i> Hotel Omni Batavia..	46
	4.1.3. Media Yang digunakan CR Hotel Omni Batavia.....	48
	4.2. Hasil Penelitian.....	50
	4.3. Pembahasan.....	69
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
	5.1. Kesimpulan.....	70
	5.2. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN