

## 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