

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR BAGAN | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| a. Secara Teoritis | 4 |
| b. Secara Praktis | 5 |
| 1.5 Sistematika penulisan | 5 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Kerangka Teori | 8 |
| 2.1.1 Komunikasi | 8 |
| 2.1.1.1 Komunikasi Bisnis | 9 |
| 2.1.1.2 Komunikasi Organisasi | 11 |
| 2.1.2 <i>Public Relations</i> | 13 |
| 2.1.2.1 Publik Eksternal | 14 |
| 2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i> | 16 |
| 2.1.3.1 Tujuan dan Manfaat CRM | 19 |
| 2.1.4 <i>Call Center</i> | 20 |
| 2.1.4.1 Fungsi dan Tujuan <i>Call Center</i> | 22 |
| 2.1.5 Kepuasan Pelanggan | 24 |
| 2.1.6 Pelayanan Informasi | 27 |
| 2.1.7 Teori Reputasi | 30 |
| 2.2 Operasionalisasi Variabel | 31 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 35 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 36 |
| 3.1 Desain Penelitian | 36 |
| 3.2 Sumber Data | 37 |
| 3.2.1 Populasi | 37 |
| 3.2.2 Sampel | 37 |
| 3.3 Bahan Penelitian dan Unit Analisis | 40 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.4.1 Angket | 41 |
| 3.4.2 Kepustakaan | 42 |
| 3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 3.5.1 Validitas .. | 42 |
| 3.5.2 Reliabilitas .. | 44 |
| 3.6 Teknik Analisis Data .. | 46 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN .. | 48 |
| 4.1 Subjek Penelitian .. | 48 |
| 4.1.1 Esia .. | 47 |
| 4.1.2 <i>Customer Relationship Management</i> .. | 50 |
| 4.2 Hasil Penelitian .. | 53 |
| 4.2.1 Karakteristik Responden .. | 53 |
| 4.2.2 Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Informasi <i>Call Center</i> Esia..... | 58 |
| 4.2.3 Kepuasan Responden Berdasarkan Keseluruhan Jawaban..... | 68 |
| 4.3 Pembahasan .. | 70 |
| BAB V PENUTUP .. | 72 |
| 5.1 Kesimpulan .. | 72 |
| 5.2 Saran .. | 74 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

- Lampiran-1: Kuesioner
- Lampiran-2: Tabel Validitas
- Lampiran-3: Tabel Test Retest Uji Reliabilitas
- Lampiran-4: Hasil Tes Retest Uji Reliabilitas
- Lampiran-5: Tabel Karakteristik Responden
- Lampiran-6: Tabel Induk