

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG	i
TANDA PENGESAHAN SIDANG	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hubungan Masyarakat	6
2.2 Publik Internal dan Eksternal	7
2.2.1 Publik Internal	8
2.2.2 Publik Eksternal	9
2.3 Informasi dan Layanan Informasi	10
2.3.1 Informasi	11
2.3.2 Layanan Informasi	15

2.4 Persepsi	17
2.5 Penggunaan	18
2.6 Kerangka Pemikiran.....	20
2.7 Operasional Variabel	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	22
3.2 Bahan Penelitian	23
3.3 Sumber Data.....	23
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Validitas dan Reliabilitas	28
3.5.1 Validitas	28
3.5.2 Reliabilitas	30
3.6 Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Subjek Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Gojek Indonesia	35
4.1.2 Visi dan Misi PT. Gojek Indonesia.....	37
4.1.3 Struktur Organisasi dan Job Deskripsi PT. Gojek Indonesia	38
4.1.4 Cara Menggunakan Go-Jek melalui Aplikasi <i>Smartphone</i> dan Pelayanan Jasa	42
4.2 Hasil Penelitian	44
4.2.1 Profil Responden.....	45
4.2.2 Hasil Penelitian Variabel Persepsi.....	52

4.2.3 Variabel Persepsi Keseluruhan	67
4.2.4 Hasil Penelitian Tingkat Penggunaan Go-Jek	68
4.3 Pembahasan.....	69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	74

DAFTAR PUSTAKA	75
----------------------	----

RIWAYAT HIDUP PENULIS	78
-----------------------------	----