

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Komunikasi.....	10
2.2. <i>Public Relations</i>	12
2.3. <i>Customer Relationship Management</i>	16
2.4. <i>Proses Service Recovery</i>	25
2.5. Loyalitas Pelanggan.....	31
2.6. Operasionalisasi Variabel	36
2.7. Kerangka Pemikiran	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Desain Penelitian	40
3.2. Bahan Penelitiandan Unit Analisis	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Validitas dan Reliabilitas Instrument	46
3.6. Analisis Data.....	49
 BAB IV HASIL PENELITIAN&PEMBAHASAN	 52
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	52
4.2. Hasil Penelitian.....	58
4.2.1. Analisis Data Responden.....	58
4.2.2. Karakteristik Responden.....	59
4.2.3. Analisis Data Deskriptif	63
4.3. Analisis Frekuensi	69
4.4. Hasil Uji Korelasi Koefisien.....	79
4.5. Pembahasan	80
 BAB V PENUTUP	 83
5.1. Kesimpulan	83
5.2. Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN