

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi.....	8
2.2 Operasionalisasi Variabel.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian.....	26
3.2 Penentuan Nilai Ideal dan Nilai Aktual.....	30
3.3 Populasi dan Sampel .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4.1 Sumber Data.....	36
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	36
3.5 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	37

3.6	Analisis Data.....	40
-----	--------------------	----

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1	Profil Perusahaan.....	41
4.1.1	Visi dan Misi PT Phapros, Tbk.....	42
4.1.2	Produk.....	43
4.1.3	Struktur Organisasi PT Phapros, Tbk.....	43
4.2	Obat Bebas ( <i>Over The Counter</i> ).....	44
4.3	Pelayanan Pelanggan.....	51
4.4	Pelayanan Divisi Penjualan Obat Bebas Kepada Pelanggan.....	52
4.5	Hasil Penelitian.....	53
4.5.1	Identitas Responden.....	54
4.5.2	Nilai Ideal.....	59
4.5.3	Nilai Aktual Responden.....	60
4.6	Pembahasan.....	74

#### **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	82
5.2	Saran.....	84

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**