

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG	i
TANDA PENGESAHAN SIDANG	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Sejenis	6
2.2 Public Relation	12
2.2.1 Pengertian Public Relation	12
2.2.2 Tujuan Public Relation.....	13
2.2.3 Fungsi Public Relation	16
2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.4 Komunikasi Interpersonal	20
2.4.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	20

2.4.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi	
Komunikasi Interpersonal	21
2.4.3 Aspek – aspek Komunikasi	23
2.5 Definisi Pelanggan	25
2.6 Kepuasan Pelanggan	26
2.6.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	27
2.6.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.6.3 Atribut – Atribut Pembentuk Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6.1 Faktor Kepuasan Pelanggan	32
2.7 Perseroan Terbatas	33
2.8 Karyawan	34
2.9 Divisi Operasional.....	34
2.10 Kredit.....	35
2.11 Operasional Variabel.....	36
2.12 Kerangka Pemikiran.....	41
2.11 Hipotesis.....	42

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Unit Analisis.....	45
3.3 Sumber Data.....	45
3.3.1 Populasi Penelitian.....	45
3.3.2 Sampel	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47

3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.5.1 Uji Validitas.....	49
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.5.3 Uji Asumsi Klasik Regresi	49
3.5.3.1 Uji Normalitas	50
3.5.4 Analisis Regresi linear Berganda.....	50
3.5.4.1 Koefisien Determinasi	51
3.6 Uji Hipotesis.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Objek Penelitian.....	53
4.1.1 Visi,Misi dan Nilai PT Adira Finance	56
4.1.1.1 Visi PT Adira Finance	56
4.1.1.2 Misi PT Adira Finance.....	56
4.1.1.3 Nilai PT Adira Finance	56
4.2 Logo Adira Finance.....	57
4.3 Hasil Penelitian	57
4.3.1 Karakteristik Responden.....	58
4.4 Metode Analisis.....	60
4.4.1 Uji Validitas.....	60
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	64
4.4.3 Uji Asumsi Klasik Regresi	65
4.4.3.1 Uji Normalitas	65

4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.4.5.1 Koefisien Determinasi	71
4.5 Pembahasan.....	73
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	73
4.5.2 Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76
5.2.1 Saran Akademis	76
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	