

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
HALAMAN ORISINALITAS	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Masalah	12
D. Perumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEP, DAN HIPOTESIS	
A. Tinjauan Pustaka	14
1. <i>Public Relations</i>	14
2. <i>Marketing Public Relations</i>	17
3. Kepuasan Pelanggan	24
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Konsep	36
D. Hipotesis.....	37
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	39
B. Pendekatan Penelitian	36
C. Metode Penelitian.....	41
D. Variabel dan Definisi Operasional Variabel	42
E. Populasi dan Sampel	45
1. Populasi	45
2. Sampel	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Teknik Analisis Data.....	48
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	51

BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	58
	1. Sejarah PT.Telkom IndiHOME	58
	2. Visi dan Misi.....	61
	B. Hasil Penelitian	62
	1. Karakteristik Responden.....	62
	2. Deskripsi Jawaban Responden.....	63
	3. Rekapitulasi Hasil Data.....	79
	4. Uji Validitas	81
	5. Uji Reliabilitas	83
	6. Analisis Regresi Linear Sederhana	84
	7. Uji t	85
	8. Koefisien Determinasi	86
	C. Pembahasan.....	86
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	91
	B. Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA