

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.5.1 Kegunaan Penelitian Pragmatis	9
1.5.2 Kegunaan Penelitian Akademis	10
1.6 Kajian Pustaka	10
1.7 Kerangka Pemikiran	16
1.7.1 Kerangka Teoritis	16
1.7.2 Kerangka Konseptual	20
1. Pelayanan Prima	20

2. Kepuasan Pelanggan	21
2 Kerangka Operasionalisasi Variabel	21
2.1 Bagan Kerangka Pemikiran	23
2.2 Hipotesis	24
2.3 Metode Penelitian	25
2.4 Sumber Data	25
1. Data Primer	25
2. Data Sekunder	26
1.12 Teknik Pengumpulan Data	26
1.12.1 Angket	26
1.12.2 Observasi	27
1.13 Populasi	28
1.14 Sampel	28
1.15 Teknik Pengukuran Data	30
1.16 Teknik Pengolahan Data	31
1.16.1 Uji Validitas	31
1.16.2 Uji Realibilitas	32
1.16.3 Uji Normalitas	33
1.17 Analisis Data	35
1.18 Lokasi Penelitian	38

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Public Relations	40
2.1.1 Definisi Public Relations	40
2.1.2 Fungsi Public Relations	42
2.2 Pelayanan Prima	43
2.2.1 Kegiatan Pelayanan Prima	45
2.2.2 Mengukur Pelayanan Prima	45
2.2.3 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Kemampuan	46
2.2.4 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Sikap	46
2.2.5 Pelaksanaan Pelayanan Prima dilihat dari Konsep Penampilan	47
2.2.6 Kemauan untuk melaksanakan Pelayanan Prima	47
2.2.7 Pengembangan Pelayanan Prima	49
2.2.8 Pelayanan Prima bagi Pelanggan Internal	49
2.2.9 Pelayanan Prima bagi Pelanggan Eksternal	50
2.3 Kepuasan Pelanggan	50
2.3.1 Kegiatan Kepuasan Pelanggan	51
2.4 Relevansi Teori Pertukaran Sosial dengan Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan	54

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kondisi Objektif PT. Gojek Indonesia Cabang Bandung	57
3.1.1 Sejarah Perusahaan	57

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	58
3.1.3 Logo Perusahaan	59
3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	60
3.2 Temuan Hasil Penelitian	60
3.2.1 Analisis Item Instrumen	60
3.2.2 Uji Validitas Item Instrumen	61
1. Uji Validitas Item Instrumen Variabel X (Pelayanan Prima)	62
2. Uji Validitas Item Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	63
3.2.3 Uji Reliabilitas Item Instrumen	64
1. Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (X)	65
2. Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (Y)	66
3.2.4 Uji Normalitas Data	67
3.2.5 Analisis Data Responden	68
3.2.6 Analisis Soal Pernyataan Variabel X	69
1. Analisis Soal sub Variabel X_1	70
2. Analisis Soal sub Variabel X_2	75
3. Analisis Soal sub Variabel X_3	80
3.2.7 Analisis Pernyataan Soal Variabel Y	84
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian	91

3.3.1	Deskripsi Penelitian	91
3.3.2	Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	92
1.	Analisis Korelasional X1 dengan Y	93
2.	Analisis Korelasional X2 dengan Y	95
3.	Analisis Korelasional X3 dengan Y	98
3.4	Relevansi Hasil Penelitian Dengan Teori Pertukaran Sosial	101
BAB VI PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	103
4.2	Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		xix
LAMPIRAN		xx



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Kajian Pustaka	14
1.2 Model Pertukaran Sosial (Rakhmat,1996:121)	19
1.3 Operasionaliasi Variabel	22
1.4 Bagan Kerangka Pemikiran	23
1.5 Tingkatan Mahasiswa Berdasarkan Populasi dan Sampel	30
1.6 Kriteria Penilaian Butir Angket	31
1.7 Analisis Penafsiran	35
1.8 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	37
1.9 Jadwal Penelitian	39
3.1 Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Gojek	60
3.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pelayanan prima	62
3.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan pelanggan	63
3.4 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (X)	65

3.5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	66
3.6 Hasil Uji Normalitas	67
3.7 Jenis Kelamin Responden	68
3.8 Usia Responden	68
3.9 Pengkategorian Skor Jawaban	70
3.10 Tabulasi Pernyataan Penampilan Sopan Dan Serasi	70
3.11 Tabulasi Pernyataan Berpikir Positif, Sehat Dan Logis	71
3.12 Tabulasi Pernyataan Bersikap Menghargai	72
3.13 Hasil Tabulasi Pernyataan Responden Variabel X1	73
3.14 Tabulasi Pernyataan Komunikasi yang Efektif	75
3.15 Tabulasi Pernyataan Pengembangan Motivasi	75
3.16 Tabulasi Pernyataan Pengembangan Public Relations	76
3.17 Hasil Tabulasi Pernyataan Responden Variabel X2	77
3.18 Tabulasi Pernyataan Kepercayaan Diri	79
3.19 Tabulasi Pernyataan Kredibilitas	79
3.20 Hasil Tabulasi Pernyataan Responden Variabel X3	80

3.21 Pengkategorian Skor Jawaban	82
3.22 Tabulasi Sub Karakteristik Faktor Budaya	83
3.23 Tabulasi Sub Karakteristik Faktor Sosial	83
3.24 Tabulasi Sub Kebutuhan Aktualisasi Diri	84
3.25 Tabulasi Sub Kebutuhan Keamanan	85
3.26 Hasil Tabulasi Pernyataan Responden Variabel Y	86
3.27 Korelasi Sikap Dengan Kepuasan Pelanggan	89
3.28 Korelasi Hubungan Kemampuan dengan Kepuasan Pelanggan	90
3.29 Korelasional Hubungan Penampilan dengan Kepuasan Pelanggan	92

