

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Kerangka Teori	6
1.6. Hipotesis	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Jasa.....	10
2.2. Definisi Public Relations	12
2.3. Kualitas Pelayanan	13
2.4. Konsumen.....	16
2.5. Kepuasan Konsumen	18
2.6. Penelitian Terdahulu	27
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1. Jenis Penelitian	30
3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.3. Sumber Data	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5. Konseptualisasi	35
3.6. Variabel Penelitian	37

3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.8. Analisis Data.....	46
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Deskripsi Hotel Inna Garuda Yogyakarta	50
4.2. Identifikasi Karakteristik Responden	58
4.3. Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.4. Analisis Data.....	74
4.5. Pembahasan	78
BAB V	86
PENUTUP	86
5.1. Kesimpulan.....	86
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88