

PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

Selamat membaca !!!

Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh

UPT PERPUSTAKAAN UNISBA

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN PRIMA DENGAN
CITRA POSITIF PT TASPEN (PERSERO)**

(Studi Korelasional Mengenai Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima
Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero) KCU Bandung)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh:

Dwi Pinta Larassaty. P

10080010083

Public Relations



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG

BANDUNG

2014

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE EXCELLENT SERVICE

QUALITY AND THE POSITIVE IMAGE OF PT. TASPEN

*(The Correlational Study on The Relationship Between The Excellent Service
Quality and The Positive Image of PT TASPEN, The Main Branch Office of
Bandung)*

RESEARCH PAPER

Entitled for completing the Bachelor Degree
of Communication Science

By:

Dwi Pinta Larassaty P

10080010083

Public Relations Studies



THE FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCE

ISLAMIC UNIVERSITY OF BANDUNG

BANDUNG

2014

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra
Positif PT Taspen (Persero)
Subjudul : Suatu Studi Korelasional Mengenai Hubungan Antara
Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen
(Persero) KCU Bandung
Nama Mahasiswa : Dwi Pinta Larassaty. P
NPM : 10080010083
Bidang Kajian : Public Relations
Tanggal Lulus : 13 November 2014

Menyetujui:

Pembimbing,



Hj. Nani Sunarsih, Dra., Msi

Mengetahui,

Ketua Bidang Kajian Humas/*Public Relations*



Dr. Hj. Ani Yuningsih, Dra., M.Si

LEMBAR PERNYATAAN

Demi Allah, dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi saya yang berjudul:

“Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Prima Dengan Citra Positif PT Taspen (Persero)”

adalah benar hasil karya tulis saya. Apabila di kemudian hari diketahui terbukti pra-skripsi saya merupakan jiplakan dari karya tulis orang lain, saya bersedia menanggung sanksi berupa pencopotan gelar sarjana yang sudah saya peroleh.

Demikian Pernyataan ini saya kemukakan dengan penuh kesungguhan.

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
PALE KEMENTERIAN KEMAHAMATAN
TOL
62C8BACF586427603
ENAM RIBU RUPIAH
6000



Dwi Pinta Larassaty. P

MOTTO

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾
إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ
ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصُوا بِالحَقِّ
وَتَوَّصُوا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

“Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, melainkan orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran”.

(Q.S: Al-Ashr, 1-3)

LEMBAR DEDIKASI



“Karya tulis skripsi ini, saya persembahkan untuk
Mama dan Papa yang sangat saya cintai
dan juga untuk seseorang yang saya sayangi.
Terimakasih untuk cinta dan kasih sayang yang tiada pernah berakhir.
Terimakasih untuk dukungan yang terus mengalir.
Terimakasih untuk pengorbanan yang takan pernah tergantikan.
Terimakasih untuk doa yang selalu kalian panjatkan.”