

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Visi dan Misi.....	2
1.1.2 Logo Perusahaan.....	3
1.1.3 Struktur Organisasi.....	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian	13
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II	15

TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	15
2.1.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal	16
2.1.3 Efektifitas Komunikasi Interpersonal.....	17
2.1.4 Faktor-Faktor Yang Mendukung Keberhasilan Komunikasi Interpersonal	19
2.1.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
2.1.6 Pengertian Costumer Service	21
2.1.7 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.8 Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Penelitian	37
2.4 Hipotesis Penelitian	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	39
 BAB III	 41
 METODE PENELITIAN	 41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran	42
3.3 Skala Pengukuran	46
3.3.1 Skala Pengukuran.....	46
3.3.2 Skala Instrumen.....	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi	47
3.4.2 Sampel	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Uji Validitas dan Reliabilita	50
3.6.1 Uji Validitas	50
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	53

3.7	Teknik Analisis Data	54
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	54
3.7.2	Transformasi Data Dengan Menggunakan (MSI)	56
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	56
3.7.3.1	Uji Normalitas	56
3.7.3.2	Uji Homogenitas	57
3.7.4	Uji Koefisien Korelasi	57
3.7.5	Uji Hipotesis	57
3.7.6	Uji Koefisien Determinasi.....	59
3.7.7	Analisis Regresi Linear Sederhana	59
BAB IV		61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Pengumpulan Data	61
4.2	Karakteristik Responden	61
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	61
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	65
4.3	Hasil Penelitian	66
4.3.1	Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal	66
4.3.2	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	77
4.3.3	Transformasi Data Dengan Menggunakan (MSI)	83
4.3.4	Uji Asumsi Klasik	85
4.3.4.1	Uji Normalitas	85
4.3.4.2	Uji Homogenitas.....	87
4.3.5	Uji Koefisien Korelasi.....	87
4.3.6	Uji Hipotesis	89
4.3.7	Uji Koefisien Determinasi	90
4.3.8	Analisis Regresi Linier Sederhana	91
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	92

BAB V	104
KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	104
5.2.1 Saran Praktis	104
5.2.2 Saran Akademis.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
DAFTAR LAMPIRAN	110