

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Aspek Teoritis.....	9
1.4.2 Aspek Praktis .....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Komunikasi Interpersonal.....	11
2.1.2 Customer Service.....	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	27
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	29

3.2.1	Operasional Variabel .....	29
3.2.2	Skala Pengukuran .....	33
3.3	Populasi dan Sampel .....	34
3.3.1	Populasi.....	34
3.3.2	Sampel .....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	36
3.5.1	Uji Validitas .....	36
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	38
3.6	Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.6.2	Method of Succesive Interval (MSI) .....	41
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	42
3.6.5	Uji Koefisien Korelasi (r) .....	42
3.6.6	Uji Hipotesis ( Uji T).....	43
3.6.7	Uji Koefisien Determinasi .....	44
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	45
4.2	Karakteristik Responden .....	45
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
4.3	Screening Question .....	47
4.3.1	Screening Question 1 .....	47
4.3.2	Screening Question 2 .....	47
4.4	Hasil Penelitian .....	47
4.4.1	Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal .....	47
4.4.2	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4.3	Method Succesive Interval (MSI).....	62
4.4.4	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.4.5	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	64
4.4.6	Analisis Koefisien Korelasi .....	64
4.4.7	Uji Hipotesis .....	65

4.4.8 Analisis Koefisien Determinasi .....	66
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran.....	75
5.2.1 Saran Teoritis.....	75
5.2.1 Saran Praktis .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>