

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Identifikasi Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	10
1.5.2 Kegunaan Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Rangkuman Teori	11
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	11
2.1.2 Konteks Komunikasi	12
2.1.3 Komunikasi Interpersonal.....	13
2.1.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	15

2.1.5 Pengukuran Komunikasi Efektif	16
2.1.6 Kepuasan Nasabah	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	26
2.4 Hipotesis Penelitian	30
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	31
3.3 Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	34
3.3.3 Teknik Sampling	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
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 Regresi Linier Sederhana	39
3.6.2 Analisis Koefisien Korelasi	40
3.6.3 Analisis Koefisien Determinasi	41
3.6.4 Uji Hipotesis	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Pengumpulan Data.....	45
4.2 Karakteristik Responden.....	45
4.3 Hasil Penelitian	47
4.3.1 Analisis Deskriptif Mengenai Komunikasi Interpersonal <i>Customer Service</i> Pada BANK BCA Cabang Asia Afrika Bandung	47
4.3.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan Pada Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung	55

4.3.3 Uji Instrumen Penelitian	60
4.3.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.3.2 Uji Reliabilitas	62
4.3.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	63
4.3.5 Koefisien Korelasi.....	64
4.3.6 Koefisien Determinasi	65
4.3.7 Pengujian Hipotesis (Uji-t)	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.4.1 Tanggapan konsumen mengenai komunikasi interpersonal pada <i>customer service</i> Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung	67
4.4.2 Tanggapan konsumen mengenai kepuasan nasabah terhadap <i>customer service</i> Bank BCA Syariah Cabang Asia Afrika Bandung	68
4.4.3 Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan nasabah. .	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
5.2.1 Saran Akademis	71
5.2.2 Saran Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	77