

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	1
1 BAB I.....	2
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	2
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5 Waktu dan Periode Penelitian	12
2 BAB II	14
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	14
2.1.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal	14
2.1.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal.....	16
2.1.4 Faktor yang dapat mendukung keberhasilan Komunikasi Interpersonal.....	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.2.1 Penelitian Jurnal Nasional Terdahulu	20
2.2.2 Jurnal Internasional Terdahulu	24

2.2.3	Skripsi Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis Penelitian.....	31
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	31
3	BAB III.....	33
3.1	Jenis Penelitian.....	33
3.2	Operasional Variabel.....	33
3.3	Skala Pengukuran.....	36
3.4	Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1	Populasi.....	37
3.4.2	Sampel.....	37
3.5	Teknik Pengumpulan Data	38
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	39
3.6.1	Uji Validitas.....	39
3.6.2	Uji Reabilitas	41
3.7	Teknik Analisis Data	42
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2	Analisis Koefisien Korelasi.....	44
3.7.3	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	45
3.7.4	Uji Hipotesis	45
3.7.5	Analisis Koefisien Determinasi	46
4	BAB IV	47
4.1	Pengumpulan Data	47
4.2	Karakteristik Responden	47
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	49
4.3	Hasil Penelitian.....	50
4.3.1	Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal.....	50
4.3.2	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	58
4.3.3	Uji Koefisien Korelasi.....	63
4.3.4	Uji Regresi Linier Sederhana	64
4.3.5	Uji Hipotesis	65
4.3.6	Uji Koefisien Determinasi	66
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
5	BAB V.....	71
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran	71
5.2.1	Saran Praktis.....	71
5.2.2	Saran Akademis.....	72
6	LAMPIRAN	77