

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
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
BAB III METODE PENELITIAN	29
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
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
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
BAB V KESIMPULAN & SARAN		75
5.1	Kesimpulan	75
5.2	Saran.....	75
5.2.1	Saran Teoritis	75
5.2.1	Saran Praktis	75
DAFTAR PUSTAKA.....		77
LAMPIRAN.....		83