

DAFTAR ISI

BAB 1	PENDAHULUAN	
	1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
	1.2 Latar Belakang Penelitian	5
	1.3 Rumusan Masalah.....	14
	1.4 Identifikasi Masalah.....	14
	1.5 Tujuan Penelitian	15
	1.6 Manfaat Penelitian	15
	1.7 Sistematika Penelitian	15
BAB 2	TINJAUAN PUSTAKA	
	2.1 Tinjauan Teori	17
	2.1.1 Komunikasi	17
	2.1.2 Komunikasi Interpersonal	18
	2.1.2.1 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal	21
	2.1.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	21
	2.1.2.3 Pengaruh Komunikasi Interpersonal.....	21
	2.1.3 Teori Dampak Komunikasi.....	22
	2.1.4 Teori Loyalitas Pelanggan.....	23
	2.1.4.1 Peningkatan Loyalitas Pelanggan	24
	2.1.4.2 Jenis-Jenis Loyalitas Pelanggan	25
	2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
	2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
	2.4 Hipotesis Penelitian	37
	2.5 Ruang Lingkup Penelitian	37
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Jenis Penelitian.....	38
	3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
	3.2.1 Variabel Operasional	38
	3.2.2 Skala Pengukuran	43
	3.3 Populasi dan Sampel	44

	3.3.1 Populasi.....	45
	3.3.2 Sampel	45
	3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
	3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
	3.5.1 Uji Validitas.....	46
	3.5.2 Uji Reliabilitas	48
	3.6 Teknik Analisis Data	49
	3.6.1 Uji <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	50
	3.6.2 Analisis Data Deskriptif	50
	3.6.3 Uji Normalitas	51
	3.6.4 Koefisien Determinasi	52
	3.6.5 Analisis Korelasi.....	52
	3.6.6 Analisis Regresi Linear Sederhana	53
	3.6.7 Uji Hipotesis	54
BAB 4	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Hasil Penelitian.....	55
	4.1.1 Analisis Deskriptif Variabel X	55
	4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel Y	67
	4.2 Uji Normalitas	76
	4.2.1 Koefisien Determinasi	77
	4.2.2 Analisis Korelasi Person Product Moment.....	78
	4.2.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	79
	4.2.4 Uji Hipotesis	80
	4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	81
	4.3.1 Hasil Penelitian Variabel X.....	81
	4.3.2 Hasil Penelitian Variabel Y.....	83
	4.3.3 Pengaruh Komunikasin Interpersonal Terhadap Loyalitas	85
BAB 5	SIMPULAN DAN SARAN	
	5.1 Simpulan.....	87
	5.2 Saran.....	87
	5.2.1 Bidang Akademis	87

5.2.2 Bidang Praktis	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91