

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Produk Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Identifikasi Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Praktis.....	8
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Rangkuman Teori	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal	9
2.1.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal	9
2.1.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.6 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.1.7 Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pelanggan ...	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Penelitian	20
2.4 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian	23

3.2	Operasi Variabel dan Skala Pengukuran	23
3.2.1	Operasi Variabel.....	23
3.2.2	Skala Pengukuran.....	25
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel.....	27
3.4	Teknik Pengumpulan Data	28
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.5.1	Uji Validitas	29
3.5.2	Uji Reliabilitas	31
3.6	Teknik Analisis Data	33
3.6.1	Analisis Deskriptif	33
3.6.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	34
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.4	Uji Koefisien Korelasi.....	36
3.6.5	Uji Koefisien Determinasi	37
3.6.6	Uji Regresi Linear Sederhana	37
3.6.7	Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Pengumpulan Data	40
4.2	Karakteristik Responden	40
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.3	<i>Screening Questions</i>	42
4.3.1	Screening Questions 1	42
4.3.2	Screening Questions 2	43
4.4	Hasil Penelitian.....	44
4.4.1	Analisis Deskriptif Komunikasi Interpersonal (X)	44
4.4.2	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	54
4.4.3	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	60
4.4.4	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.4.5	Uji Koefisien Korelasi.....	63
4.4.6	Uji Koefisien Determinasi	64
4.4.7	Uji Regresi Linear Sederhana	65
4.4.8	Uji Hipotesis	67

4.5	Pembahasan Hasil Penelitian.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran	72
5.2.1	Saran Teoritis	72
5.2.2	Saran Praktis	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		78