

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Peneletian.....	11
1.4.1. Manfaat Teoritis	11
1.4.2. Manfaat Praktis	11
1.5. Kerangka Teori.....	12
1.5.1. Teori S-O-R	12

1.5.2. Komunikasi Interpersonal	14
1.5.3. Teori Pertukaran Sosial	16
1.5.4. Teori Kepuasan Konsumen	18
1.6. Hipotesis.....	21
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1. Tinjauan Komunikasi	22
2.1.1 Pengertian Komunikasi	22
2.1.2 Bentuk-bentuk Komunikasi.....	23
2.1.3 Unsur-unsur Komunikasi	24
2.1.4 Tujuan Komunikasi	27
2.1.5 Fungsi Komunikasi	28
2.2. Tinjauan Pelayanan	29
2.2.1 Pengertian Pelayanan	29
2.2.2 Karakteristik Pelayanan.....	31
2.2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan.....	32
2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	34
2.2.5 Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan	35
2.3. Tinjauan Kepuasan Konsumen	38
2.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	38
2.3.2 Aspek-aspek Kepuasan Konsumen	39
2.3.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	40
2.3.4 Tipe-tipe Kepuasan Konsumen	42

2.4. Pengaruh Penerapan Pelayanan Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen	43
2.5 Penelitian Terdahulu	47
BAB III. METODE PENELITIAN	50
3.1. Jenis Penelitian	50
3.2. Tipe Penelitian.....	50
3.3. Variabel Penelitian	51
3.4 Definisi Konsep dan Operasional.....	52
3.4.1. Definisi Konseptual.....	52
3.4.2. Definisi Operasional	53
3.5. Lokasi Penelitian	60
3.6 Objek Penelitian	60
3.7. Populasi dan Sampel	60
3.7.1. Populasi	60
3.7.2. Sampel.....	61
3.8. Sumber Data Penelitian	62
3.8.1 Data Primer	62
3.8.2 Data Sekunder	62
3.9. Teknik Pengumpulan Data	62
3.9.1 Kuesioner	62
3.9.2 Studi Kepustakaan	62
3.10. Uji Validitas dan Reliabilitas	63
3.10.1. Uji Validitas	63

3.10.2. Uji Reliabilitas.....	65
3.11 Analisis Data	67
3.11.1 Korelasi Product Moment	67
3.11.2 Regresi Linear Sederhana.....	68
3.12. Skala Pengukuran	69
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian	70
4.1.1. Indojaya Motor Suzuki	70
4.1.2. Struktur Organisasi Indojaya Motor Suzuki	72
4.1.3. Visi dan Misi Indojaya Motor Suzuki	73
4.2. Karakteristik Responden	74
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pemakaian Produk Suzuki	77
4.3.Deskripsi Variabel.....	79
4.3.1. Penerapan Komunikasi Pelayanan (X)	79
4.3.2. Tingkat Kepuasan Konsumen (Y)	100
4.4. Pengujian Hipotesis.....	129
4.5. Pembahasan.....	134
BAB V. PENUTUP.....	142
5.1. Kesimpulan	142

5.2. Saran..... 145

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN