

DAFTAR ISI

JUDUL

PERSETUJUAN BIMBINGAN

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

UCAPAN TERIMAKASIH i

DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

1.4.1 Manfaat Teoritis 4

1.4.2 Manfaat Praktis 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 5

2.1 Penelitian Terdahulu 5

2.2 Landasan Teori Behaviorisme 7

2.3 Pengertian Kualitas Komunikasi 8

2.3.1 Aspek-aspek Kualitas Komunikasi 8

2.4 Pengertian Kepuasan Pelanggan pada Layanan 9

2.5 Kerangka Pemikiran 13

2.6 Hipotesis 14

BAB III Metode Penelitian 15

3.1 Desain Penelitian 15

3.2 Obyek Penelitian 15

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 15

3.4 Populasi dan Sampel 15

3.5 Definisi Operasional Variabel 17

3.6 Teknik Pengumpulan Data 18

3.7 Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur 19

3.7.1 Reliabilitas 20

3.7.2 Validitas 21

3.8 Analisis Data 23

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran umum kopi janji jiwa 24

4.1.1 Logo kopi Janji jiwa	24
4.2 Deskripsi Data penelitian	25
4.2.1 karakteristik responden	25
4.3 Hasil Penelitian	27
4.3.1 variabel X (kualitas komunikasi)	27
4.3.2 variabel Y (kepuasan Pelanggan)	34
4.3.3 Analisis Data statistik.....	43

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Kualitas komunikasi karyawan.....	45
5.2 Kepuasan Pelanggan.....	47
5.3 Hubungan Kualitas komunikasi karyawan dengan kepuasan pelanggan pada layanan kopi janji jiwa jiwa jilid 9 cabang green garden	50

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	53
6.2 Saran.....	54

DAFTAR REFERENSI	56
-------------------------------	----