

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2. Kegunaan Praaktis	8
1.5. Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Komunikasi.....	10
2.1.1. Definisi Komunikasi	10
2.1.2. Fungsi Komunikasi	12
2.2 Efektivitas	16
2.1.1. Definisi Efektivitas Menurut Para Ahli	16
2.1.2. Efektivitas Komunikasi.....	16
2.3 Pelanggan.....	18
2.4 Kepuasan Pelanggan (Customer).....	22
2.4.1. Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli.....	22

2.4.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.4.3. Manfaat Kepuasan Pelanggan (Customer)	24
2.5. Customer Service.....	26
2.5.1. Definisi Customer Service	26
2.5.2. Tugas Customer Service	27
2.5.3. Fungsi Customer Service	27
2.6. Kerangka Pemikiran	28
2.7. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1. Desain Penelitian	30
3.2. Sumber Data	31
3.2.1. Populasi.....	31
3.2.2. Sampel	32
3.3. Sumber dan Pengumpulan Data	33
3.3.1. Data Primer	33
3.3.2. Data Sekunder.....	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	34
3.5. Analisis Data.....	35
3.6. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur.....	36
3.6.1. Uji Validitas.....	36
3.6.2. Uji Reliabilitas	36
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	38
4.1. Gambaran Umum Hendrawan Catering , Jakarta Barat	38

4.2. Visi dan Misi	39
4.2.1. Visi	39
4.2.2. Misi	39
4.3. Hasil Penelitian.....	39
4.4. Pertanyaan Kuesioner berdasarkan Analisis Variabel X (Kehandalan)...	40
4.4.1. Deskripsi Variabel X (Kehandalan).....	40
4.5. Pertanyaan Kuesioner berdasarkan Analisis Variabel Y (Kepuasan)	42
4.6. Analisis Hubungan Motif Pelanggan (X) dengan Kepuasan pada Hendrawa Catering (Y).....	48
4.7. Uji Validitas.....	49
BAB V PEMBAHASAN	53
5.1 Kualitas Layanan Informasi dan Kepuasan Pelanggan	53
5.2. Hubungan Antara Variabel Kualitas Layanan Informasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	53
5.3. Hubungan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	54
BAB VI KESIMPULAN	56
6.1. Kesimpulan.....	56
6.2. Saran	57

