

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Komunikasi.....	7
2.2.1 Definisi Komunikasi.....	7
2.2.2 Fungsi Komunikasi.....	7
2.2.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi	8
2.3 Komunikasi Interpersonal	8
2.3.1 Definisi Komunikasi <i>Interpersonal</i>	8
2.3.2 Elemen Komunikasi <i>Interpersonal</i>	9
2.3.3 Aspek-aspek Komunikasi <i>Interpersonal</i>	11
2.4 Customer Service.....	12
2.4.1 Definisi <i>Customer Service</i>	12
2.4.2 Tugas <i>Customer Service</i>	13
2.4.3 Etika <i>Customer Service</i>	14
2.5 Kepuasan Nasabah.....	15
2.5.1 Definisi Kepuasan Nasabah.....	15
2.5.2 Indikator Kepuasan Nasabah.....	16

2.6 Kerangka Pemikiran	17
2.7 Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Metode Penelitian	18
3.2 Bahan Penelitian	19
3.3 Sumber Data Populasi Dan Sampel.....	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel	19
3.3.3 Teknik Sampling	20
3.4 Teknik Pengumpulan Data	20
3.5 Operasional Variabel	21
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.6.1 Uji Validitas	24
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.6.3 Regresi Linear Sederhana.....	25
3.7 Uji Hipotesis.....	25
3.7.1 Uji t.....	25
3.7.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	26
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	27
4.1 Karakteristik Responden	27
4.2 Analisis Penelitian.....	30
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	36
4.3.1 Uji Validitas	36
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Hasil Analisis Data.....	38
4.4.1 Uji Prasyarat (Asumsi Klasik).....	38
4.4.2 Regresi Linear Sederhana.....	42
4.5 Hasil Uji Hipotesis	43
4.5.1 Hasil Uji t	43
4.5.2 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	44
BAB V PEMBAHASAN	45
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	45
5.1.1 Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	45

5.1.2 Besaran Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	46
BAB VI PENUTUP	47
6.1 Kesimpulan.....	47
6.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51