

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
RINGKESAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi masalah Penelitian	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.3.1 Tujuan Penelitian	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	10
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Review Penelitian.....	11
2.1.2 Kerangka Konseptual.....	16
2.1.3 Kerangka Teoritis.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
2.3 Hipotesis.....	37
BAB 3 OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Objek Penelitian	38
3.1.1 Yunamu Coffee Bandung.....	38

3.2	Metodologi Penelitian	39
3.2.1	Variabel Penelitian dan Operasional Penelitian	41
3.2.2	Populasi dan Teknik Sampling.....	45
3.2.3	Jenis Data dan Prosedur pengumpulan Data	48
3.2.4	Rancangan Analisis Data dan Uji Validitas dan Uji Realibilitas	51
3.2.5	Uji Hipotesis.....	59
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian	62
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Hasil Penelitian	64
4.1.1	Identitas Responden	64
4.1.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	65
4.1.3	Deskripsi Dimensi-Dimensi Komunikasi Interpersonal	69
4.1.4	Deskripsi Dimensi-Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	85
4.1.5	Uji Hipotesis Koefisien Jalur	101
4.2	Pembahasan	110
4.2.1	Pembahasan Secara Simultan Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	110
4.2.2	Pembahasan Secara Parsial Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Mengacu Pada Dimensi Keterbukaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	113
4.2.3	Pembahasan Secara Parsial Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Mengacu Pada Dimensi Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	114
4.2.4	Pembahasan Secara Parsial Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Mengacu Pada Dimensi Sikap Mendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	115
4.2.5	Pembahasan Secara Parsial Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Mengacu Pada Dimensi Sikap Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	116
4.2.6	Pembahasan Secara Parsial Pengaruh Komunikasi Interpersonal	

(X) Mengacu Pada Dimensi Kesetaraan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	116
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran	119
 DAFTAR PUSTAKA	 121
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

2.1 Review Penelitian Terdahulu	12
3.1 Operasional Variabel Komunikasi Interpersonal	44
3.2 Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	45
3.3 Jumlah Pelanggan Yunamu Coffee	46
3.4 Jumlah Responden Pelanggan Yunamu Coffee	47
3.5 Skala Likert	50
3.6 Jadwal Penelitian.....	67
4.1 Sampel Penelitian Pelanggan Yunamu Coffee Bandung	68
4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)	69
4.3 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	70
4.4 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Interpersonal (X)	71
4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
4.6 Memberikan Penjelasan	74
4.7 Memberitahukan	75
4.8 Merekomendasikan	76
4.9 Memahami Keinginan	77
4.10 Memahami Kebutuhan	78
4.11 Menyediakan Segala Sesuatu	79
4.12 Sabar Dalam Melayani	80
4.13 Cekatan Dalam Melayani	81
4.14 Menindak Lanjuti Keluhan	82
4.15 Menyapa Pelanggan Dengan Ramah	83
4.16 Memberikan Pendapat Positif	84
4.17 Menerima Kritik Dan Saran	85
4.18 Memperlakukan Pelanggan Secara Sama.....	86
4.19 Mendahulukan Pelanggan Yang Datang Terlebih Dahulu	87
4.20 Tutur Kata Membuat Pelanggan Nyaman.....	88
4.21 Keterjangkauan Harga.....	89

4.22 Kesesuaian Harga.....	90
4.23 Daya Saing Harga	91
4.24 <i>Tangibility</i>	92
4.25 <i>Reliability</i>	93
4.26 <i>Responsiveness</i>	94
4.27 <i>Performance</i>	95
4.28 <i>Aesthetics</i>	96
4.29 <i>Conformance</i>	97
4.30 Kebanggaan.....	98
4.31 Percaya Diri.....	99
4.32 Kenyamanan.....	100
4.33 Mudah	101
4.34 Nyaman	102
4.35 Efisien	103

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
3.1 Logo Yunamu Coffee.....	39
3.2 Tujuan umum penelitian	41
3.3 Diagram Jalur Dampak Parsial Variabel X_1 terhadap Y	52
3.4 Diagram Jalur Dampak Parsial Variabel X_2 terhadap Y	52
3.5 Diagram Jalur Dampak Parsial Variabel X_3 terhadap Y	53
3.6 Diagram Jalur Dampak Parsial Variabel X_4 terhadap Y	53
3.7 Diagram Jalur Dampak Parsial Variabel X_5 terhadap Y	54
3.8 Diagram Jalur Dampak Simultan Variabel X terhadap Y.....	55
3.9 Diagram Jalur Dampak Parsial Variabel X_1 sampai X_5 terhadap Y	56
4.1 Diagram analisis Jalur Dampak Simultan Variabel Komunikasi Interpersonal X Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Y.....	106
4.2 Diagram analisis Jalur Dampak Parsial Dampak Dimensi Keterbukaan X1 Variabel Komunikasi Interpersonal X Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Y	109
4.3 Diagram analisis Jalur Dampak Parsial Dampak Dimensi Empati X2 Variabel Komunikasi Interpersonal X Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Y	110
4.4 Diagram analisis Jalur Dampak Parsial Dampak Dimensi Sikap mendukung X3 Variabel Komunikasi Interpersonal X Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Y	111
4.5 Diagram analisis Jalur Dampak Parsial Dampak Dimensi Sikap Positif X4 Variabel Komunikasi Interpersonal X Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Y	112
4.6 Diagram analisis Jalur Dampak Parsial Dampak Dimensi Kesetaraan X5 Variabel Komunikasi Interpersonal X Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan Y	113

