

DAFTAR ISI

	Halaman
ASBTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Identifikasi Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	6
1.6 Ruang Lingkup dan Pengertian Istilah	7
1.6.1 Ruang Lingkup penelitian	7
1.6.2 Pengertian Istilah	7
1.7 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	8
1.7.1 Kerangka Pemikiran.....	8
1.7.2 Hipotesis.....	10
BAB II TINJAUAN TEORITIS.....	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Literature Review I.....	12
2.1.2 Literature Review II	13
2.2 Tinjauan Teori Komunikasi	15

2.2.1	Pengertian Komunikasi	15
2.2.2	Unsur Komunikasi.....	15
2.2.3	Pengertian Komunikasi Antarpersona.....	15
2.2.4	Sifat Komunikasi Antarpersona.....	16
2.2.5	Ciri-Ciri Komunikasi Antarpersona.....	17
2.2.6	Jenis Komunikasi Antarpersona	18
2.2.7	Efektivitas Komunikasi Antarpersona.....	19
2.3	Tinjauan Teori Pelayanan	19
2.3.1	Pengertian Pelayanan.....	19
2.3.2	Dimensi atau Komponen Pelayanan	22
2.3.3	Bentuk Layanan	24
2.3.4	Prinsip-Prinsip Kualitas Jasa	24
2.3.5	Kiat Pelayanan Prima (<i>Service of Excellence</i>)	25
2.3.6	Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik	27
2.4	Tinjauan Teori Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan.....	32
2.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
2.4.4	Strategi Kepuasan Pelanggan	35
2.5	Kerangka Teori Penelitian.....	37

BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODOLOGI

3.1	Objek Penelitian	42
3.1.1	PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	42
3.1.2	<i>Customer Service</i>	50
3.1.3	Penumpang <i>Commuter Line</i> PT KAI Depok	51
3.2	Metodologi Penelitian	52
3.2.1	Metode Penelitian	52
3.2.2	Populasi dan Sampel	52
3.2.2.1	Populasi	52
3.2.2.2	Sampel	53

3.2.3	Operasionalisasi Variabel	54
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.2.5	Teknik Pengolahan Data	58
3.2.6	Teknik Analisis Data.....	59
3.2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	62
3.2.7.1	Uji Validitas	62
3.2.7.2	Uji Reliabilitas	63
3.2.7.3	Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian	64
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Data Responden	67
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	68
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	69
4.2	Analisis Deskriptif Data Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	122
5.2	Saran	124
5.2.1	Saran Pengembangan Praktis	124
5.2.2	Saran Pengembangan Ilmu	125
DAFTAR PUSTAKA		127
LAMPIRAN – LAMPIRAN		