

## DAFTAR ISI

<u>HALAMAN PENGESAHAN</u> .....	ii
<u>BEBAS PLAGIASI</u> .....	iii
<u>ABSTRAK</u> .....	vii
<u>HALAMAN PERSEMBAHAN</u> .....	9
<u>BAB I PENDAHULUAN</u> .....	1
<u>A. Latar Belakang Masalah</u> .....	1
<u>B. Pertanyaan Penelitian</u> .....	5
<u>C. Tujuan Penelitian</u> .....	5
<u>D. Manfaat Penelitian</u> .....	6
<u>E. Kebaruan Penelitian</u> .....	7
<u>F. Sistemattika Pembagian BAB</u> .....	8
<u>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</u> .....	10
<u>A. Kerangka Teori</u> .....	10
<u>1. Kualitas Komunikasi Interpersonal</u> .....	10
<u>2. Kepuasan Pelanggan</u> .....	14
<u>B. Kerangka Konsep</u> .....	16
<u>C. Definisi Operasional</u> .....	20
<u>BAB III METODOLOGI</u> .....	26
<u>A. Metodologi</u> .....	26
<u>1. Paradigma penelitian</u> .....	26
<u>2. Metode penelitian</u> .....	26
<u>3. Populasi dan Sampel</u> .....	28
<u>4. Teknik Pengambilan Sampel</u> .....	29
<u>5. Teknik Pengumpulan Data</u> .....	30
<u>6. Teknik Analisis Data</u> .....	31
<u>7. Pilot Test</u> .....	32
<u>8. Uji Prasyarat Analisis</u> .....	34
<u>9. Limitasi</u> .....	37
<u>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</u> .....	38
<u>A. Profil Responden</u> .....	38
<u>B. Analisis Rata-Rata (Mean)</u> .....	41
<u>C. Analisis Korelasi (Pearson Correlations Test)</u> .....	62
<u>D. Analisis Regresi</u> .....	64
<u>E. Pembahasan</u> .....	68



**Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Lab Art**

**Aromatique Yogyakarta)**

Tannisa Nurfadiyana, Adam Wijoyo Sukarno

UNIVERSITAS

GADJAH MADA

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

<b><u>BAB V PENUTUP</u></b> .....	75
<u>A. Kesimpulan</u> .....	75
<u>B. Saran</u> .....	77
<b><u>DAFTAR PUSTAKA</u></b> .....	79
<b><u>LAMPIRAN</u></b> .....	83

**DAFTAR TABEL**

<u>Table 1. Kerangka Konsep</u> .....	17
<u>Table 2. Indikator Operasional</u> .....	25
<u>Table 3. Data Pelanggan</u> .....	28
<u>Table 4. Hasil Uji Validitas</u> .....	32
<u>Table 5. Hasil Uji Reliabilitas</u> .....	34
<u>Table 6. Hasil Uji Linieritas</u> .....	35
<u>Table 7. Hasil Uji Homogenitas</u> .....	36
<u>Table 8. Nilai Mean Indikator Keterbukaan</u> .....	42
<u>Table 9. Nilai Mean Indikator Empati</u> .....	43
<u>Table 10. Nilai mean Indikator Sikap Mendukung</u> .....	45
<u>Table 11. Indikator Kesadaran Penuh</u> .....	46
<u>Table 12. Nilai mean indikator kesetaraan</u> .....	47
<u>Table 13. Nilai mean indikator kepekaan budaya</u> .....	48
<u>Table 14. Nilai mean indikator kebersatuan</u> .....	50
<u>Table 15. Nilai mean indikator manajemen interaksi</u> .....	51
<u>Table 16. Nilai mean indikator daya ekspresi</u> .....	52
<u>Table 17. Nilai mean indikator orientasi kepada orang lain</u> .....	54
<u>Table 18. Nilai mean indikator metakomunikasi</u> .....	55
<u>Table 19. Nilai mean indikator fleksibel</u> .....	56
<u>Table 20. Nilai mean indikator harapan</u> .....	57
<u>Table 21. Nilai indikator kinerja</u> .....	58
<u>Table 22. Nilai mean indikator confirmation or disconfirmation</u> .....	60
<u>Table 23. Hasil Uji Korelasi</u> .....	63
<u>Table 24. Data Regresi X</u> .....	65
<u>Table 25. Tabel Koefisien Regresi</u> .....	65
<u>Table 26. Tabel koefisien regresi</u> .....	65

**DAFTAR GAMBAR**

<u>Gambar 2. Histogram Uji Normalitas</u> .....	35
---	----



**Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pelanggan Lab Art**

**Aromatique Yogyakarta)**

Tannisa Nurfadiyana, Adam Wijoyo Sukarno

Universitas Gadjah Mada, 2025 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>