

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penulisan	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Akademis	11
1.4.2. Manfaat Praktis	11
1.4.3. Metode Sosial	12
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Kajian Pustaka.....	13
2.1.1. Review Penelitian Sejenis Terdahulu	13
2.2. Tinjauan Pustaka	16

2.2.1. Komunikasi	16
2.2.2. Komunikasi Interpersonal	18
2.2.3. Karakteristik Komunikasi Interpersonal	20
2.2.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal	21
2.2.5. Lima Sikap Positif dari Komunikasi Interpersonal	23
2.2.6. Public Relations.....	25
2.2.7. Peran Public Relations.....	26
2.2.8. Stakeholders Relations.....	27
2.2.9. Customer Service.....	28
2.2.10. Customer Service Officer.....	30
2.2.11. Kepuasan Nasabah.....	32
2.2.12. E-Banking.....	35
2.2.13. Hipotesis Teoritis.....	37
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1. Paradigma Penelitian.....	39
3.2. Metode Penelitian	39
3.3. Populasi dan Sampel.....	40
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1. Data Primer.....	47
3.5.2. Data Sekunder.....	48
3.5.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.6. Teknik Analisis Data.....	51
3.6.1. Uji Korelasi Antar Variabel.....	51
3.6.2. Analisis Regresi Linear.....	53
3.6.3. Uji Hipotesis.....	54

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1.	Sejarah BCA.....	55
4.1.2.	Visi dan Misi.....	56
4.1.3.	Karakteristik Responden.....	58
4.2.	Hasil Penelitian	65
4.2.1.	Uji Validitas.....	65
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	67
4.2.3.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
4.2.4.	Hasil Analisis Regresi.....	95
4.2.5.	Hasil Uji Hipotesis	96
4.3.	Pembahasan	98

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	103
5.2.	Saran	104
5.2.1.	Saran Akademis.....	104
5.2.2.	Saran Praktis.....	105.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN