

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Identifikasi Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Akademis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Komunikasi	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi	13
2.2.2 Tipe Komunikasi	14
2.3. Komunikasi Antar Pribadi	15
2.3.1 Tujuan Komunikasi Antar Pribadi	18
2.3.2 Faktor Komunikasi Antar Pribadi	19
2.3.3 Komponen Komunikasi Antar Pribadi	23
2.3.4 Model Komunikasi Antar Pribadi	26
2.3.5 Komunikasi Verbal dan Non Verbal	29
2.4. Customer Service	33
2.4.1 Definisi Customer Service.....	33
2.4.2 Komunikasi Antar Pribadi CS dengan Nasabah.....	35
2.4.3 Customer Relationship Management.....	36
2.5. Banking Service Quality	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1. Paradigma Penelitian	42
3.1.2. Tipe Penelitian	43
3.2. Metode Penelitian	43
3.3. Subjek Penelitian	47
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	48

3.5.	Teknik Analisis Data	50
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	55
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	58
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	59
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Model Komunikasi CS dengan Nasabah dalam meningkatkan Banking Service Quality.....	64
4.2.2	Teknik Komunikasi Antar Pribadi Customer Service dalam meningkatkan nilai Banking Service Quality.....	68
4.2.3	Upaya Meningkatkan Nilai Banking Service Quality Melalui Komunikasi Antar Pribadi Customer Service Dan Nasabah.....	75
4.3	Pembahasan	78
4.3.1	Model Komunikasi Antar Pribadi Customer Service dan Nasabah..	78
4.3.2	Teknik Komunikasi Antar Pribadi Customer Service dalam meningkatkan nilai Banking Service Quality.....	81
4.3.3	Upaya Meningkatkan Nilai Banking Service Quality Melalui Komunikasi Antar Pribadi Customer Service Dan Nasabah.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		85
5.1.	Kesimpulan	85
5.2	Saran	86
5.2.1	Saran Akademis.....	86
5.2.2.	Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		