

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS.....	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	v
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS.....	vi
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	vii
LEMBAR PERYATAAN KEASLIAN TESIS.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
<b>BAB I . PENDAHULUAN</b>	
1.1. LATAR BELAKANG PENELITIAN.....	1
1.2. IDENTIFIKASI MASALAH.....	10
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN.....	10
1.4. MANFAAT PENELITIAN. ....	11
<b>BAB II . KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1. KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1.1. PENELITIAN TERDAHULU.....	12
2.2. TINJAUAN TEORITIS.....	25

2.2.1.	KOMUNIKASI.....	27
2.2.1.1	Pengertian Komunikasi.....	27
2.2.1.2.	Model dan Proses Komunikasi.....	28
2.2.2.	KOMUNIKASI ANTARPRIBADI.....	32
2.2.2.1.	Pengertian Komunikasi Antarpribadi.....	32
2.2.2.2.	Proses Komunikasi Antarpribadi.....	37
2.2.2.3.	Fungsi Komunikasi Antarpribadi.....	39
2.2.2.4.	Teori Komunikasi Antarpribadi.....	44
2.2.2.5.	Akar Teori Interaksi Simbolik.....	45
2.2.2.6.	Asumsi-Asumsi dan Prinsip Interaksi Simbolik.....	48
2.2.2.7.	Teori “DIRI” George Herbert.....	50
2.2.2.8.	Kompetensi Komunikasi Antarpribadi.....	55
2.2.2.9.	Kompetensi Komunikasi Antarpribadi Customer Service..	56
2.2.3.	CUSTOMER SERVICE.....	59
2.2.3.1.	Pengertian Customer Service.....	59
2.2.3.2.	Kunci Sukses Customer Service.....	60
2.2.3.3.	Peran Customer Service.....	61
2.2.4.	KEPUASAN PELANGGAN.....	63
2.2.4.1.	Pengertian Pelanggan.....	63
2.2.4.2.	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	64
2.2.4.3.	Faktor Kepuasan Pelanggan.....	65
2.2.5	KERANGKA PEMIKIRAN.....	67

**BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1.	OBJEK PENELITIAN.....	70
3.2.	PARADIGMA PENELITIAN.....	70
3.3.	METODE PENELITIAN.....	72
3.4.	INFORMAN PENELITIAN.....	75
3.5.	TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	76
3.6.	TEKNIK ANALISIS DATA.....	83

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1.	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	86
4.1.1.	Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	86
4.1.2.	Visi dan Misi.....	89
4.1.3.	Logo dan Budaya Perusahaan.....	90
4.1.4.	Produk Perusahaan.....	93
4.1.5.	Syarat dan Ketentuan Umum.....	95
4.1.6.	Channel Pemesanan Tiket.....	98
4.1.7.	Standar Oprasional Prosedur Customer Service.....	103
4.1.8.	Struktur Perusahaan.....	108
4.2.	HASIL PENELITIAN.....	109
4.2.1.	Profil Informan.....	111
4.2.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	116
4.2.2.1.	Komunikasi Antarpribadi Dalam Meningkatkan Pemahaman Produk, Syarat dan Ketentuan Kereta Api.....	116

4.2.2.2.	Peranan Petugas Customer Service dalam Memberikan Pelayanan dalam pemberian informasi kepada Pelanggan.....	133
4.2.2.3.	Konsep Diri Customer Service.....	135
4.2.2.4.	Pola Pelayanan Customer Service.....	137
4.2.2.5.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Customer Service.....	138
4.3.	PEMBAHASAN.....	139
4.3.1.	Komunikasi Antarpribadi Dalam Meningkatkan Pemahaman Produk, Syarat dan Ketentuan Kereta Api.....	140
4.3.2.	Peranan Customer Service dalam Memberikan Pelayanan Informasi kepada Pelanggan.....	144
4.3.3.	Konsep Diri Customer Service.....	146
4.3.4.	Pola Pelayanan Customer Service.....	147
4.3.5.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan Melalui Customer Service.....	152

## **BAB V. PENUTUP**

5.1.	KESIMPULAN.....	157
5.2.	SARAN.....	162
	DAFTAR PUSTAKA.....	163
	LAMPIRAN.....	168