

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik dengan program studi Ilmu Komunikasi untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Adapun judul skripsi yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah : **“PERANAN KOMUNIKASI ANTARPERSONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN”**.

Dalam menyelesaikan skripsi ini banyak hambatan yang dihadapi seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang dibutuhkan, namun berkat bantuan berbagai pihak yang turut mendukung serta kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung jawab dan dilandasi etika baik, akhirnya hambatan-hambatan yang ditemui kemudian dapat diatasi.

Akhir kata penulis berharap semoga proposal ini bermanfaat untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan memberi inspirasi bagi para pembaca, baik sebagai bahan bacaan maupun sebagai acuan untuk peneliti lanjutan, penutup kata juga penulis mengucapkan terima kasih.



DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pembatasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
E. Kerangka penelitian	7
BAB II URAIAN TEORITIS	
A. Komunikasi dan Definisi Komunikasi	11
B. Komunikasi Antarpersonal	13
C. Peranan Komunikasi Antarpersonal	16
D. <i>Customer Service</i>	17
E. Peranan <i>Customer Service</i>	18
F. Etika Pelanggan.....	20
G. Kepuasan Pelanggan	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Kerangka dan Defenisi Operasional	27
D. Teknik Pengumpulan Data	30
E. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah CV. Kembar Ponsel	32
B. Maksud dan Tujuan Penelitian	32
C. Struktur Organisasi	34
D. Penyajian dan Pembahasan Data	36
1. Gambar Umum Responden	37
2. Analisa Konsep Operasional pada peranan <i>Customer</i> <i>Service</i>	39
3. Analisis pada tingkat kepuasan	48

BAB V Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan	55
E. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA	57
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Gambaran umum Responden	34
2. Analisis Tabel Tunggal Terhadap Peranan <i>Customer Service</i>	36
3. Tingkat Kepuasan	44

