

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT sebab melalui karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Nonverbal Awak Kabin Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Garuda Indonesia”

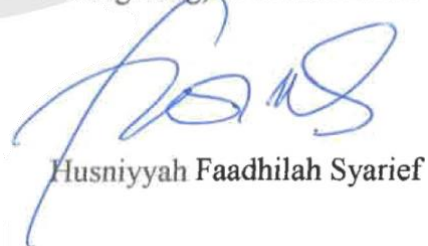
Skripsi ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata satu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pelita Harapan. Selain daripada itu, tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai pentingnya kualitas komunikasi nonverbal yang baik dalam mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang diinginkan.

Selama penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Pembimbing saya Ibu Stella Stefany, S.Sos.,M.I.Kom. dan Ibu Azalia Gerungan, B.Bus., M.Sc. yang telah mendorong saya menggapai hasil terbaik walau dalam waktu yang singkat ini.
2. Kedua orang tua saya yaitu Bapak M. Roji Iskandar, Drs., M.H. dan Ibu Ati Sumartina, A.Md. yang telah mengawasi dan mendukung saya dalam pengerjaan skripsi baik di rumah maupun di rumah sakit.
3. Suami saya Dwi Rama Harianto, S.Tr.Han yang tidak berhenti menyemangati di kala pengerjaan skripsi dan komplikasi selama masa kehamilan ini harus terus diimbangi.
4. Keluarga besar saya tercinta Aanisah Luthfiyyah Syarief, Alpha Gideon Maranatap Simamora, M. Fajar Kazirengga, Mutiara Karina, Maidhina Keisha Rahasya, Mama Nursyafaat dan Henny Harianty.
5. Terakhir tidak lupa saya sampaikan terimakasih saya kepada Mba Kadek Novi Widiantari dan Mba Tria Yulizah yang telah menjadi rekan seperjuangan selama proses perkuliahan ini berlangsung hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh sebab itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Tangerang, 15 Januari 2021



Husniyyah Faadhilah Syarief

DAFTAR ISI

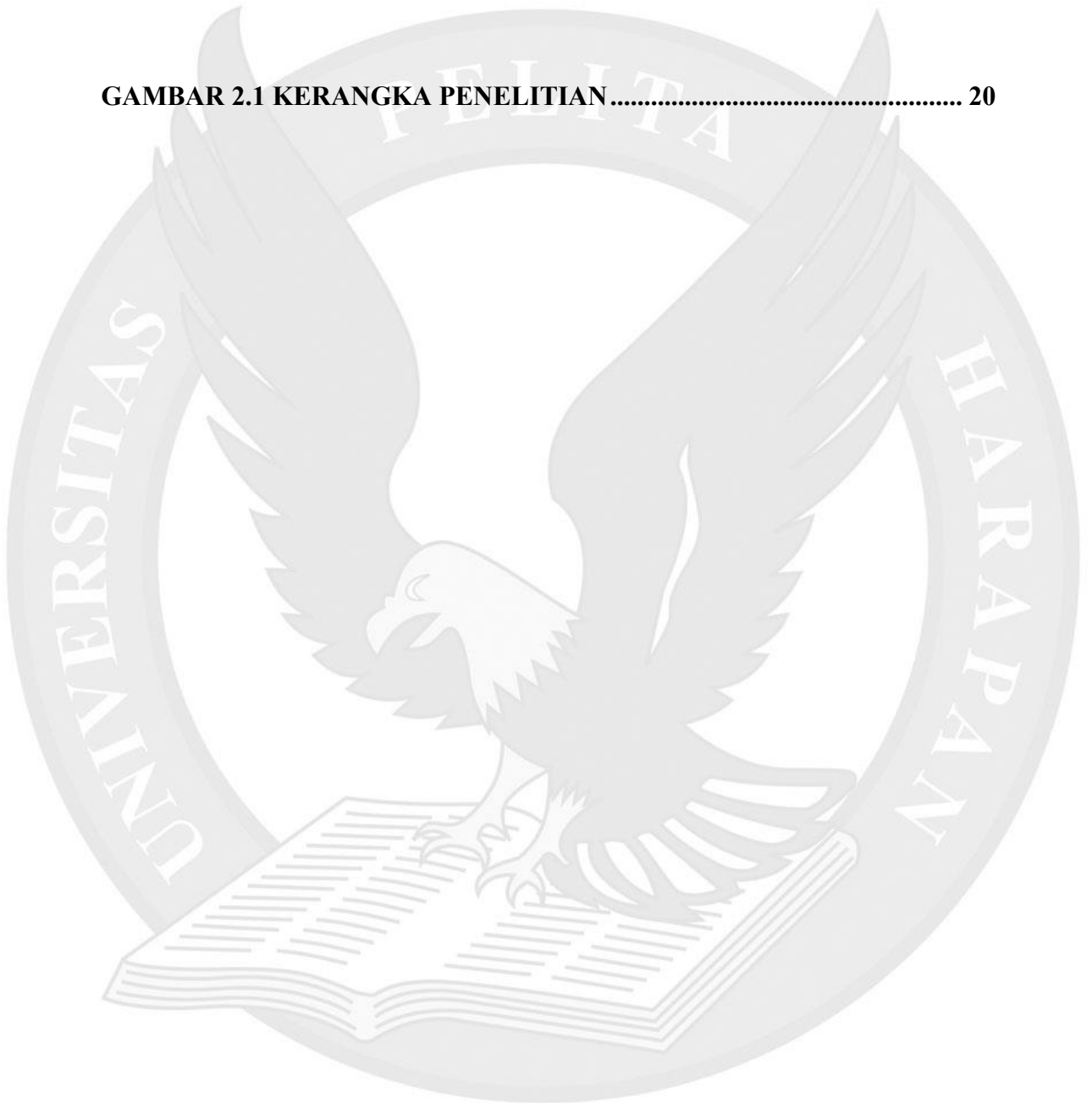
halaman

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	II
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	III
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	IV
KATA PENGANTAR.....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	VIII
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN	X
ABSTRAK.....	XI
ABSTRACT	XII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Komunikasi Nonverbal.....	9
2.1.1 Definisi	9
2.1.2 Dimensi Komunikasi Nonverbal.....	10
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.1 Definisi	14
2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.3. Komunikasi Nonverbal dan Kepuasan Pelanggan	15
2.4. Kerangka Penelitian	20
2.5. Kerangka Teori	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Metode Penelitian.....	22
3.2. Populasi Dan Sampel.....	23
3.2.1. Populasi.....	23

3.2.2. Sampel.....	23
3.3. Teknik Penarikan Sampel.....	24
3.4. Operasionalisasi Variabel	25
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.5.1. Uji Reliabilitas	30
3.5.2. Uji Validitas	30
3.6. Teknik Pengumpulan data	32
3.7. Skala Pengukuran.....	32
3.8. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Hasil Penyajian Data	35
4.1.1. Identitas Responden	35
4.1.2. Hasil Survey Indikator Komunikasi Nonverbal	36
4.1.3. Hasil Survey Indikator Kepuasan Pelanggan	37
4.1.4 Uji Normalitas	37
4.1.5 Uji Korelasi.....	38
4.1.6 Uji Regresi	39
4.1.7 Uji Hipotesis (T-test).....	40
4.2. Pembahasan	41
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1. Simpulan	51
5.2. Saran	51
5.2.1. Saran Akademis	51
5.2.2. Saran Praktis.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	A-1
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR GAMBAR

	halaman
GAMBAR 2.1 KERANGKA PENELITIAN.....	20



DAFTAR TABEL

	halaman
TABLE 2.1 TINJAUAN PENELITIAN TERDAHULU	18
TABLE 3.1 OPERASIONAL VARIABEL.....	26
TABLE 3.2 HASIL UJI RELIABILITAS	30
TABLE 3.3 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL X.....	31
TABLE 3.4 HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL Y.....	32
TABLE 3.4 RULE OF THUMB CORRELATION COEFFICIENT (R).....	33
TABLE 4.1.1 IDENTITAS RESPONDEN	35
TABLE 4.1.2 HASIL SURVEI INDIKATOR KOMUNIKASI NONVERBAL	36
TABLE 4.1.3 HASIL SURVEI INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN	39
TABLE 4.1.4 HASIL UJI NORMALITAS.....	41
TABLE 4.1.5 HASIL UJI KORELASI.....	41
TABLE 4.1.6 HASIL UJI REGRESI.....	43
TABLE 4.1.7 HASIL UJI T.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1

