

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Pelita Harapan. Adapun judul dari skripsi ini adalah “Pengaruh komunikasi Nonverbal Terhadap Konflik Interpersonal Yang Timbul Di Kalangan Pramugari Citilink”.

Selama penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan dan bantuan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Stella Sefany, S.Sos., M.I.Kom. dan Ibu Azalia Gerungan, B.Bus., M.Sc. selaku pembimbing dan co-pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu untuk membantu terselesaikannya skripsi ini.
2. Bapak Bambang Setiyono, Ibu Tri Ariyani dan Dimas Rio Setiawan selaku orang tua dan kakak yang senantiasa mendukung serta mendoakan dalam segala situasi dan kondisi.
3. Okta Vianto selaku suami yang selalu mendukung serta memastikan kehamilan dan proses pengerjaan skripsi ini dapat berjalan beriringan dengan baik.
4. Teman-teman seperjuangan di UPH angkatan 2017 yang memberikan banyak bantuan selama proses perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan karena terbatasnya ilmu pengetahuan dan pengalaman dari penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Penulis berharap skripsi ini dapat berguna untuk pihak-pihak yang membutuhkan.

Tangerang, Juni 2021

Indah Mumpuni

## DAFTAR ISI

	halaman
Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Akademis: .....	6
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kerangka Konseptual .....	7
2.1.1 Komunikasi Nonverbal dalam konteks formal.....	7
2.1.2 Konflik Interpersonal .....	10

2.1.2	Komunikasi Nonverbal dan Konflik Interpersonal .....	12
2.2	Kerangka Teoritis .....	14
2.2.1	Teori Dialektika Relasional.....	14
2.3	Kerangka Pemikiran.....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>19</b>
3.1	Metode Penelitian.....	19
3.2	Populasi dan Sampel .....	20
3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	21
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	22
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7	Skala Pengukuran.....	31
3.8	Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>34</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	34
4.1.1	Identitas Responden .....	34
4.1.2	Hasil Survei Indikator Komunikasi Nonverbal.....	35
4.1.3	Hasil Survei Indikator Konflik Interpersonal.....	36
4.1.4	Uji Normalitas .....	37
4.1.5	Uji Korelasi .....	40
4.1.6	Uji Regresi.....	42
4.2	Pembahasan.....	43
<b>Bab V PENUTUP.....</b>		<b>52</b>
5.1	Kesimpulan.....	52
5.1	Saran.....	53

DAFTAR PUSTAKA ..... 54

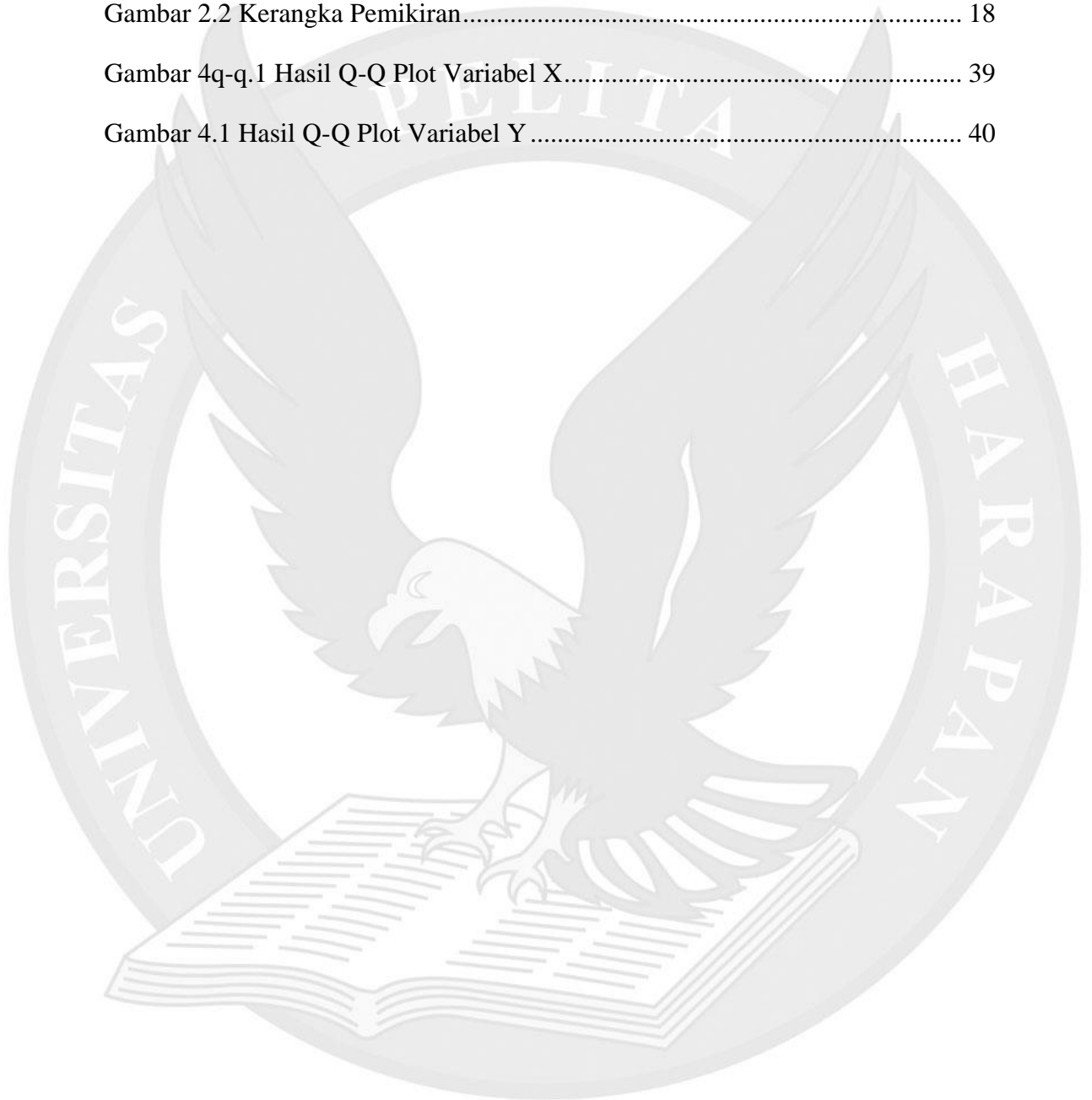
LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE



## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 4q-q.1 Hasil Q-Q Plot Variabel X.....	39
Gambar 4.1 Hasil Q-Q Plot Variabel Y .....	40



## DAFTAR TABEL

	halaman
Table 3.1 Operasionalisasi Variabel .....	22
Table 3.2 Uji Validitas Instrumen Variabel X .....	26
Table 3.3 Uji Validitas Instrumen Variabel Y .....	27
Table 3.4 Uji Reliabilitas .....	28
Table 4.1 Identitas Responden .....	32
Table 4.2 Hasil Survei Indikator Komunikasi Nonverbal .....	33
Table 4.3 Hasil Survei Indikator Konflik Interpersonal .....	34
Table 4.4 Hasil Uji Normalitas Variabel X .....	35
Table 4.5 Hasil Uji Normalitas Variabel Y .....	36
Table 4.6 Uji Korelasi Heale & Tywcross .....	39
Table 4.7 Hasil Uji Korelasi .....	39
Table 4.8 Hasil R dan R Square .....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A Lembar Monitoring .....	A-1
Lampiran A Hasil Uji Turnitin .....	A-3
Lampiran B Kuesioner .....	B-1

