DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL. i

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iii

PENGESAHAN TIM PENGUJI iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

ABSTRAK viii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR BAGAN xii

DAFTAR TABEL xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 6

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu 8

F. Definisi Konsep

1. Pola Komunikasi ……... 11
2. Komunikasi Interpersonal 12
3. *Customer Service* 13
4. Pelanggan 14

G. Kerangka Pikir 15

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 18
2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian 19
3. Jenis Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data .20
4. Teknik Analisis Data 25
5. Tahap – Tahap Penelitian 26

I. Sistematika Pembahasan 31

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II : KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal 33

b. Fungsi Komunikasi Interpersonal 39

c. Komponen Komunikasi Interpersonal 40

d. Ciri - ciri Komunikais Interpersonal 43

e. Karakteristik Komunikasi Interpersonal 46

f. Pola Komunikasi Interpersonal 46

g. Komunikasi Verbal dan non Verbal 54

h. Bentuk Komunikasi Non Verbal 55

i. Faktor Penghambat Komunikasi 59

2. *Customer Service*

a. Pengertian *Customer Service* 63

b. Fungsi *Customer Service* 64

c. Peranan *Customer Service* 66

3. Pelanggan Telkomsel

a. Pengertian Pelanggan 67

b. Jenis – jenis Pelanggan 68

c. Sifat – sifat Pelanggan 69

4. Komunikasi Interpersonal *Customer Service* Dengan Pelanggan

a. Proses Komunikasi 70

b. Faktor Penghambat 72

B. Kajian Teori

1. Teori Interaksi Simbolik 72

BAB III : PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian

1. Profil Lokasi Penelitian

a. Tentang Telkomsel *LOOP Station* Surabaya 81

b. Visi dan Misi *LOOP Station* Surabaya 86

c. Struktur Perusahaan Telkomsel *LOOP Station* Surabaya . 87

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Kegiatan Harian *LOOP Station* Surabaya 87
e. *Rule Of Work* (ROW) PT. Telkomsel. 89
f. *Standard Operating Procedure* (SOP) PT. Telkomsel 90
g. Catatan Harian Pelayanan *Customer Service LOOP Station* Surabaya. 91
h. Tentang Informan 93

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Pola Komunikasi Interpersonal Antara *Customer Service* dengan Pelanggan 100
2. Hambatan Dalam Pola Komunikasi Interpersonal Antara *Customer Service* Dengan Pelanggan 115

BAB IV : ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian

1. Pola Komunikasi Interpersonal Antara *Customer Service* dengan Pelanggan 128
2. Penggunaan Pesan Verbal dan Non Verbal dalam Komunikasi Interpersonal Antara *Customer Service* dengan Pelanggan . 133
3. Karakteristik Individu Sebagai Hambatan Dalam Komunikasi Interpersonal *Customer Service LOOP Station* dengan Pelanggan 136

B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori

1. Interaksi Simbolik 141
2. Hubungan Makna dan Fikiran 143
3. Hakikat Diri 144

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan 146
B. Rekomendasi 149

DAFTAR PUSTAKA 151

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id