

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR FOTO	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2... Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8

1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	13
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal.....	14
2.1.2.1 Definisi Komunikasi Interpersonal.....	14
2.1.2.2 Proses Komunikasi Interpersonal.....	15
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	17
2.1.2.4 Tahap – Tahap dalam Komunikasi Interpersonal.....	19
2.1.3 Tinjauan Tentang Teori Pertukaran Sosial.....	20
2.1.3.1 Asumsi Dasar Teori Pertukaran Sosial.....	22
2.1.3.2 Empat Konsep Teori Pertukaran Sosial.....	25
2.1.4 Tinjauan Analisis Transaksional.....	27
2.1.5 Tinjauan Tentang Barista.....	28
2.1.6 Tinjauan Tentang Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.6.1 Definisi Kepuasan Konsumen.....	29
2.1.6.2 Elemen Kepuasan Konsumen.....	31
2.1.6.3 Manfaat Kepuasan Konsumen.....	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32

BAB III	13
METODE PENELITIAN	13
3.1 Desain Penelitian.....	13
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	39
3.2.1 Informan Kunci Penelitian.....	30
3.2.2 Informan Pendukung.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Studi Pustaka.....	43
3.3.2 Studi Lapangan.....	45
3.4 Uji Keabsahan Data.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	50
3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	53
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	53
3.6.2 Waktu Penelitian.....	54
BAB IV	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Hasil Penelitian.....	56
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	59
4.1.1.1 Sejarah Singkat Dreezel Coffee.....	59
4.1.1.2 Logo dan Arti Lambang Dreezel Coffee.....	60
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan Kunci dan Informan Pendukung.....	61
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	67

4.1.3.1 Biaya/Pengorbanan (Cost) Barista Dreezel <i>Coffee</i> dalam Pelayanan.....	68
Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung.....	68
4.1.3.2 Imbalan/Ganjaran (Rewards) Barista Dreezel <i>Coffee</i> dalam Pelayanan....	76
Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung.....	76
4.1.3.3 Tingkat Perbandingan (Comparison Level) Barista Dreezel <i>Coffee</i> dalam Pelayanan Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung.....	79
4.1.3.4 Hasil Barista Dreezel <i>Coffee</i> Dalam Pelayanan Jasa Pada Konsumennya Di Kota Bandung.....	80
4.2 Pembahasan.....	82
4.2.1 Empat Konsep Pokok Teori Pertukaran Sosial.....	83
4.2.1.1 Biaya (Cost) Komunikasi Interpersonal Barista Dreezel <i>Coffee</i> dalam Pelayanan Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung.....	83
4.2.1.2 Ganjaran (Rewards) Barista Dreezel <i>Coffee</i> dalam Pelayanan Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung.....	85
4.2.1.3 Tingkat Perbandingan (Comparison Level) Barista Dreezel <i>Coffee</i> dalam Pelayanan Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung.....	88
4.2.1.4 Hasil Barista Dreezel <i>Coffee</i> dalam Pelayanan Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung.....	90
BAB V	97
KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Saran.....	98

5.2.1 Saran Bagi Barista Dreezel Coffee.....	98
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	99
DAFTAR PUSTAKA.....	100
LAMPIRAN.....	104