# DAFTAR ISI

[**KATA PENGANTAR i**](#_Toc147736891)

[**DAFTAR ISI iii**](#_Toc147736892)

[**BAB I**](#_Toc147736893)[**PENDAHULUAN 1**](#_Toc147736894)

[1.1 Latar Belakang Masalah 1](#_Toc147736895)

[1.2 Identifikasi Masalah 8](#_Toc147736896)

[1.3 Batasan Masalah 8](#_Toc147736897)

[1.4 Rumusan Masalah 9](#_Toc147736898)

[1.5 Tujuan Penelitian 9](#_Toc147736899)

[1.6 Manfaat Penelitian 9](#_Toc147736900)

[1.7 Anggapan Dasar 10](#_Toc147736901)

[**BAB II**](#_Toc147736902)[**TINJAUAN PUSTAKA 11**](#_Toc147736903)

[2.1 Layanan Informasi 11](#_Toc147736904)

[2.1.1 Pengertian Layanan informasi 11](#_Toc147736905)

[2.1.2 Tujuan Layanan Informasi 12](#_Toc147736906)

[2.1.3 Fungsi Layanan Informasi 13](#_Toc147736907)

[2.1.4 Bentuk Kegiatan Layanan Informasi 14](#_Toc147736908)

[2.1.5 Komponen Layanan informasi 15](#_Toc147736909)

[2.1.6 Asas-asas Layanan Informasi 22](#_Toc147736920)

[2.1.7 Metode Layanan Informasi 23](#_Toc147736921)

[2.2 Langkah-langkah Layanan Informasi 24](#_Toc147736922)

[2.3 Perilaku sopan santun 25](#_Toc147736923)

[2.3.1 Definisi Perilaku 25](#_Toc147736924)

[2.3.2 Definisi Sopan Santun 25](#_Toc147736925)

[2.3.3 Aspek-aspek Sopan Santun 27](#_Toc147736926)

[2.3.4 Faktor Yang Mempengaruhi sopan santun 29](#_Toc147736927)

[2.3.5 Sopan Santun Berbicara 31](#_Toc147736928)

[2.3.6 Cara Berbicara yang baik dan sopan 32](#_Toc147736929)

[2.4 Penelitian Relevan 34](#_Toc147736930)

[2.5 Kerangka Berpikir 36](#_Toc147736931)

[2.6 Hipotesis 37](#_Toc147736932)

[BAB III](#_Toc147736933)  [METODOLOGI PENELITIAN 39](#_Toc147736934)

[3.1 Desain Penelitian 39](#_Toc147736935)

[3.2 Populasi dan Sampel 40](#_Toc147736936)

[3.2.1 Populasi 40](#_Toc147736937)

[3.2.2 Sampel 40](#_Toc147736938)

[3.3 Variabel dan Indikator 41](#_Toc147736939)

[3.3.1 Variabel 41](#_Toc147736940)

[3.3.2 Indikator 42](#_Toc147736941)

[3.4 Instrument dan Teknik Pengumpulan data 42](#_Toc147736942)

[3.4.1 Tenik pengumpulan data 42](#_Toc147736943)

[3.4.2 Uji Validitas 44](#_Toc147736944)

[3.4.3 Uji reliabilitas 44](#_Toc147736945)

[3.5 Analisis Data 45](#_Toc147736946)

[3.5.1 Uji Normalitas 45](#_Toc147736947)

[3.5.2 Uji Hipotesis 46](#_Toc147736948)

[**BAB IV**](#_Toc147736950) [**HASIL DAN PEMBAHASAN 47**](#_Toc147736951)

[4.1 Hasil Penelitian 47](#_Toc147736952)

[4.1.1 Uji Coba Instrument 47](#_Toc147736953)

[4.1.2 Uji Validitas 48](#_Toc147736954)

[4.1.3 Uji Reliabilitas 50](#_Toc147736955)

[4.1.4 Uji Normalitas 51](#_Toc147736956)

[4.1.5 Uji Hipotesis 52](#_Toc147736957)

[4.2 Pembahasan 54](#_Toc147736958)

[**BAB V**](#_Toc147736959) [**KESIMPULAN DAN SARAN 56**](#_Toc147736960)

[5.1 Kesimpulan 56](#_Toc147736961)

[5.2 Saran 56](#_Toc147736962)

[**DAFTAR PUSTAKA 56**](#_Toc147736963)