

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I.....

PENDAHULUAN.....

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Identifikasi Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Akademis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11

BAB II

TINJAUAN PUSAKA.....

2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teoritis	20
2.2.1 Komunikasi	20
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi	20
2.3 Proses Komunikasi	21
2..3.1 Proses Komunikasi	21
2.3.2 Fungsi Komunikasi	22
2.4 Komunikasi Organisasi	24
2.4.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	24
2.4.2 Dimensi Komunikasi Organisasi	26
2.5 Pelayanan	29
2.5.1Pengertian Pelayanan	29
2.6 Kualitas Pelayanan	30
2.6.1 Pengertian Kualitas	30
2.6.2 Karakteristik Pelayanan	31
2.7 Pelayanan Prima	35
2.7.1Pengertian Pelayanan Prima	35
2.7.2 Kualitas Pelayanan Prima	37
2.7.3 Ciri-Ciri Pelayanan Prima yang Baik	37
2.7.4 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	42

2.8	Harapan Pelanggan	42
2.9	Citra	42
2.9.1	Pengertian Citra	42
2.9.2	Peran Citra Bagi Perusahaan	46
2.9.3	Terbentunya Citra	47
BAB III	
METODELOGI PENELITIAN		
3.1	Paradigma Penelitian	50
3.2	Tipe Penelitian	51
3.3	MetodePenelitian	52
3.4	Subjek Penelitian	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.1	Data Primer	55
3.5.2	DataSekunder	56
3.6	Teknik Analisis Data	56
3.7	Teknik Kehabsan Data	58
BAB IV	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum ObjekPenelitian	60
4.1.1	Sejarah Perusahaan Enji Multimedia Production	60
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	61
4.1.3	Logo Perusahaan	61
4.1.4	Struktur Perusahaan	61
4.2	Hasil Penelitian	62
4.2.1	Aktivitas Pelayanan Prima Enji Multimedia Production...	62
4.2.2	Identifikasi Masalah Pelayanan Prima	63
4.2.2.1	High Contact Service	69
4.2.2.2	Low Contact Service	77
4.3	Pembahasan	83
4.3.1	High Contact Service	84
4.3.2	Low Contact Service	91
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN.....		
5.1	Kesimpulan	96
5.1.1	High Contact Service	96
5.1.2	Low Contact Service	99
5.2	Saran	103
5.2.1	Saran Akademis	103
5.2.2	Saran Praktis	103
DAFTAR PUSAKA		
LAMPIRAN		