

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
SURAT PENYATAAN YANG DI TANDA TANGANI PENULIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2 Aspek Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Komunikasi	14
2.2.1 Definisi Komunikasi	14
2.2.2 Fungsi Komunikasi	16
2.3 Kompetensi Komunikasi	19
2.3.1 Definisi Kompetensi Komunikasi	19
2.3.2 Komponen Kompetensi Komunikasi	21

2.3.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi	24
2.4 Hubungan Masyarakat	26
2.4.1 Definisi Humas	26
2.4.2 Fungsi Humas	27
2.5 Costumer Service	31
2.5.1 Definisi Costumer Service	31
2.5.2 Fungsi dan Tugas Costumer Service	32
2.5.3 Karakteristik Costumer Service	34
2.5.4 Prinsip-prinsip Costumer Service	35
2.5.5 Unsur-unsur dan Dimensi Pokok Customer Service	41
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian	44
3.2 Tipe Penelitian	45
3.3 Metode Penelitian	47
3.4 Subjek Penelitian	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.7 Teknik Pemeriksa Keabsahan Data	54
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Tempat Magang	55
4.1.1 Profil dan Sejarah Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	55
4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Janji Layanan Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	57
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	58

4.1.4 Tugas dan Fungsi	58
4.1.5 Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Jakarta Selatan Dari Masa ke Masa	62
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Analisa Knowledge Komunikasi Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	64
4.2.2 Analisa Motivasi Komunikasi Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	72
4.2.3 Analisa Skill Komunikasi Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	79
4.3 Pembahasan	84
4.3.1 Knowledge pada Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	85
4.3.2 Motivasi pada Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	90
4.3.3 Skill pada Costumer Service Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Jakarta Selatan	93
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	99
5.2 Saran	101
5.2.1 Teoritis	101
5.2.2 Praktis	101
DAFTAR PUSTAKA	viii
LAMPIRAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x