

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Abstrak.....	v
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	viii
Lembar Persetujuan Skripsi.....	ix
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	x
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	xi
Daftar Isi.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiv
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
1.1	Latar Belakang Penelitian.....1
1.2	Fokus Penelitian.....6
1.3	Identifikasi Masalah.....7
1.4	Tujuan Penelitian.....8
1.5	Manfaat Penelitian.....9
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>
2.1	Penelitian Terdahulu.....12
2.2	Komunikasi Organisasi.....15
2.3	Gaya Komunikasi Pimpinan.....19
2.4	Public Relations.....22
2.5	Karakter.....27
2.6	Service Excellence.....27
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b>
3.1	Paradigma Penelitian.....30
3.2	Tipe Penelitian.....31
3.3	Metodologi Penelitian.....31

3.4	Subyek Penelitian.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.6	Teknik Analisa Data.....	39
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	40

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1	Visi Misi dan Nilai-Nilai Dasar.....	44
4.1.2	Tugas dan Fungsi.....	45
4.1.3	Logo.....	48
4.1.4	Struktur Organisasi.....	49
4.2	Hasil Penelitian.....	49
4.2.1	Temuan Penelitian.....	50
4.3	Pembahasan.....	54
4.3.1	Langkah Service Manager dalam Membangun Karakter Service Excellence Frontliner.....	56
4.3.2	Karakter Service Manager yang Diharapkan dan Mampu Memberikan Motivasi Karakter Service Excellence.....	57
4.3.3	Gaya Komunikasi Service Manager dalam Membangun Karakter Service Excellence.....	58

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
5.2.1	Saran Akademisi.....	67
5.2.2	Saran Praktisi.....	68

Daftar Pustaka

Lampiran