

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Akademis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	8

2.2 Komunikasi	10
2.2.1 Pengertian Komunikasi	10
2.2.2 Fungsi Komunikasi	11
2.2.3 Unsur –Unsur Komunikasi.....	12
2.3 Komunikasi Organisasi	15
2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	15
2.3.2 Dimensi-Dimensi Komunikasi dalam Organisasi.....	16
2.4 Public Relations	19
2.4.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	19
2.4.2 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	20
2.4.3 Peran <i>Public Relations</i>	21
2.4.4 Fungsi Manajemen <i>Public Relations</i>	23
2.5 <i>Customer Relations</i>	24
2.5.1 Pengertian <i>Customer Relations</i>	24
2.5.2 Tujuan <i>Customer Relations Management</i>	25
2.6 Pelayanan	26
2.6.1 Pengertian Pelayanan.....	26
2.6.2 Karakteristik Pelayanan.....	27
2.6.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	28
2.7 Pelayanan Prima.....	30
2.7.1 Pengertian Pelayanan Prima	30
2.7.2 Ciri-Ciri Pelayanan Prima yang Baik	31
2.7.3 Konsep Pelayanan Prima.....	32

2.8 Citra.....	33
2.8.1 Pengertian Citra	33
2.8.2 Jenis Citra	34
2.8.3 Manfaat Citra.....	36
2.8.4 Proses Pembentukan Citra.....	36

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Tipe Penelitian	40
3.3 Metode Penelitian.....	41
3.4 Subjek Penelitian.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Skunder.....	44
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.7 Teknik Keabsahan Data	46

BAB IV : HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.1.1 Sejarah Umum Waroeng Sunda	48
4.1.2 Visi dan Misi Waroeng Sunda	49
4.1.3 Logo dan Makna	50
4.1.4 Struktur Organisasi	51
4.1.5 Kegiatan Operasional	51
4.2 Hasil Penelitian	54

4.2.1	Identifikasi Masalah Pelayanan	54
4.2.2	Perencanaan dan Pemrograman Pelayanan	61
4.2.3	Pelaksanaan Komunikasi dalam Pelayanan	64
4.2.4	Evaluasi Program dalam Pelayanan	71
4.2.5	Pelayanan Prima dalam Pembentukan Citra	72
4.3	Pembahasan	74
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran.....	82
5.2.1	Saran Akademis	82
5.2.2	Saran Praktis.....	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		

