

DAFTAR ISI

COVER	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Identifikasi Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Komunikasi.....	10
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	10
2.2.2 Fungsi Komunikasi.....	11
2.2.3 Tujuan Komunikasi	12
2.3 Public Relations	12
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	12
2.3.2 Peranan <i>Public Relations</i>	15
2.3.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	15
2.3.4 Ruang Lingkup <i>Public Relations</i>	16
2.3.5 Proses Manajemen <i>Public Relations</i>	17
2.4 Mutu	18
2.5 Pelayanan.....	22
2.6 Rumah Sakit	25
2.6.1 Definisi Rumah Sakit.....	25
2.6.2 Jenis-jenis Rumah Sakit	25
2.7 Pelayanan Rawat Jalan	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Post Postivisme.....	28
3.2 Tipe Penelitian	28
3.3 Metode Penelitian	29
3.4 Subyek Penelitian.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.7 Metode Keabsahan Data.....	31
3.8 Fokus Penelitian.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN	

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.1 Sejarah Umum Rumah Sakit Bhakti Asih.....	35
4.1.2 Visi dan Misi Rumah Sakit Bhakti Asih.....	36
4.1.3 Tujuan Rumah Sakit Bhakti Asih.....	37
4.1.4 Logo dan Makna Logo Rumah Sakit Bhakti Asih.....	37
4.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan Rumah Sakit Bhakti Asih.....	38
4.1.6 Struktur Organisasi.....	39
4.2 Hasil Penelitian	39
4.2.1 Kegiatan <i>Internal Relations</i> Rumah Sakit Bhakti Asih.....	39
4.2.2 Kegiatan <i>Media Relations</i> Rumah Sakit Bhakti Asih.....	48
4.2.3 Kegiatan <i>Community Relations</i> Rumah Sakit Bhakti Asih.....	52
4.2.4 Peran <i>Public Relations</i> Teknisi Komunikasi di Rumah Sakit Bhakti Asih.....	57
4.2.5 Kendala dan Upaya <i>Public Relations</i> Rumah Sakit Bhakti Asih dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan.....	60
4.3 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	
CV	

