

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRAC	ii
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus penelitian	5
1.3. Tujuan penelitian	5
1.4. Manfaat penelitian	5
BAB II.....	7
PENELITIAN TERDAHULU, KAJIAN TEORITIS	7
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Kajian Teoritis	13
2.2.1. Strategi Komunikasi.....	13
2.2.1. Public Relations.....	18
2.2.3. Komunikasi	20
2.2.4. Konsep Pelayanan.....	23
2.2.5. Kualitas Pelayanan.....	27

2.2.6. Pengertian Front Office	32
 BAB III	35
METODELOGI PENELITIAN	35
3.1. Paradigma Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian	36
3.3. Subjek Penelitian	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Teknik Analisis Data.....	45
3.6. Teknik Keabsahan Data	47
 BAB IV	48
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
4.2. Hasil Penelitian	55
4.2. Pembahasan	62
 BAB V	77
KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1. Kesimpulan	77
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

UNIVERSITAS MERCU BUANA