

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
DAFTAR ISI	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Komunikasi	14
2.3 Fungsi Komunikasi	23
2.4 Komunikasi Organisasi	25
2.5 Public Relations	30
2.6 Aktivitas	33
2.7 Pelayanan	34
2.8 Pelayanan Prima	38
2.9 Konten Konsumen	46
BAB III METODELOGI PENELITIAN	50
3.1 Paradigma Penelitian	50

3.2	Tipe Penelitian	52
3.3	Metode Penelitian	53
3.4	Key Informasi/Narasumber	53
3.5	Tehnik Pengumpulan Data	54
3.6	Definisi Konsep	55
3.7	Tehnik Analisa Data	57
3.8	Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data	57
3.9	Lokasi dan Jadwal Penelitian	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1	Gambaran Hasil Penelitian	59
4.2	Hasil Penelitian	69
4.3	Pembahasan	88
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1	Kesimpulan	94
5.2	Saran	95
	DAFTAR PUSTAKA	97
	LAMPIRAN	98
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100



 UNIVERSITAS
MERCU BUANA