

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	10
2.1.1. Pengertian	10
2.1.2. Proses Komunikasi	16
2.2. <i>Public Relations</i>	18
2.2.1. Fungsi <i>Public Relations</i>	21
2.3. Kualitas Pelayanan Informasi	23
2.4. <i>Customer Service</i>	25
2.4.1. Fungsi <i>Customer Service</i>	26
2.5. Customer Relations Management	28
2.6. Pelayanan Informasi	29
2.6.1. Fungsi Pelayanan Informasi	30
2.7. Kepuasan Pelanggan	31
2.8. Kerangka Pemikiran	34

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Design Penelitian	35
3.2.	Bahan Penelitian dan Unit Analisis	37
3.3.	Key Informan dan Informan	37
3.3.1.	Key Informan	37
3.3.2.	Informan	38
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.	Keabsahan Data	40
3.6.	Analisis Data	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Subjek Penelitian	43
4.1.1.	Sejarah Singkat	44
4.1.2.	Visi dan Misi	44
4.1.3.	Struktur Organisasi	45
4.2.	Hasil Penelitian	46
4.2.1.	<i>Customer Service</i> di Pasar Laris	48
4.2.2.	Kualitas Pelayanan Informasi	51
4.2.3.	Kebutuhan Informasi	55
4.2.4.	Kepuasan Pelanggan di Pasar Laris	56
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	58
5.2.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61
DAFTAR PERTANYAAN		
HASIL WAWANCARA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		