

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERSTUJUAN SIDANG .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR BAGAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Fokus Penelitian.....	5
1.3    Tujuan Penelitian .....	6
1.4    Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1.    Manfaat Secara Teoritis .....	7
1.4.2.    Manfaat Secara Praktis.....	7
1.5    Sistematika Penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1.    Penelitian Terdahulu .....	9
2.2.    Komunikasi Massa.....	10
2.2.1.    Definisi Komunikasi Massa .....	10
2.2.2.    Karakteristik Komunikasi Massa .....	10
2.2.3.    Efek Komunikasi Massa .....	12
2.2.4.    Fungsi Komunikasi Massa .....	12
2.3.    Humas .....	13
2.3.1.    Fungsi Humas .....	14
2.4. <i>Customer Service</i> .....	15
2.4.1.    Tujuan <i>Customer Service</i> .....	16
2.4.2.    Fungsi <i>Customer Service</i> .....	17
2.4.3.    Informasi .....	18
2.4.4.    Pelanggan/ <i>Customer</i> .....	19

2.5.	Pelayanan .....	22
2.6.	Definisi Konsep Penelitian.....	22
2.7.	Kerangka Pemikiran.....	23
2.8.	Teori Komunikasi Massa S.O.R .....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....		24
3.1.	Desain Penelitian .....	24
3.2.	Unit Analisis .....	27
3.2.1.	<i>Key Informan</i> .....	28
3.2.2.	<i>Informan</i> .....	28
3.3.	Instrumen Penelitian .....	29
3.3.1.	Data Primer .....	30
3.3.2.	Data Sekunder .....	30
3.4.	Keabsahan Data .....	31
3.5.	Analisis Data.....	31
3.5.1.	Reduksi Data.....	32
3.5.2.	Triangulasi Data.....	33
3.5.3.	Penarikan Kesimpulan .....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		35
4.1.	Subjek Penelitian .....	35
4.1.1.	Struktur Organisasi Humas RSUD UKI .....	36
4.1.2.	Logo RSUD UKI .....	36
4.2.	Hasil Penelitiannya.....	37
4.2.1.	Penerima Pelanggan yang Merupakan Tamu.....	37
4.2.2.	<i>Customer Relation Officer</i> .....	37
4.2.3.	Komunikator .....	38
4.3	Hasil Wawancara dengan Nara Sumber .....	39
BAB V PEMBAHASAN.....		41
5.1.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	41
5.2.	Analisis Data.....	41
5.2.1.	Pelayanan <i>Cusotomer Service</i> RSUD UKI Jakarta.....	41
BAB VI PENUTUP .....		44
6.1.	Kesimpulan .....	44
6.2.	Saran .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....		48