

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR BAGAN .....	iv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Sistematika Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Kerangka Teori.....	7
2.1.1. Customer Relation.....	7
2.1.1.1. Definisi Customer Relation.....	7
2.1.1.2. Tujuan Customer Relation.....	9
2.2. Komunikasi Interpersonal .....	11
2.2.1. Definisi Komunikasi Interpersonal.....	11
2.2.2. Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	12
2.2.3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....	16
2.2.4. Jenis-jenis Komunkasi Interpersonal.....	18
2.2.5. Pendekatan Komunikasi Interpersonal.....	19
2.3. Konsep dan Definisi Konsep.....	24
2.4. Kerangka Pemikiran .....	26

BAB III. METODE PENELITIAN .....	27
3.1. Desain Penelitian.....	27
3.2. Unit Analisis.....	29
3.3. Informan dan Key Informan.....	30
3.3.1. Informan.....	30
3.3.2. Key Informan.....	31
3.4. Instrumen.....	32
3.4.1. Data Primer.....	32
3.4.2. Data Sekunder.....	33
3.5. Reliabilitas.....	34
3.6. Analisis Data.....	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN .....	36
4.1. Rumah Sakit Pelni.....	36
4.1.1. Sejarah Rumah Sakit Pelni.....	36
4.1.2. Visi Perusahaan.....	37
4.1.3. Misi Perusahaan.....	38
4.1.4. Motto Perusahaan.....	38
4.1.5. Falsafah Rumah Sakit Pelni.....	38
4.1.6. Struktur Rumah Sakit Pelni.....	39
4.1.7. Fasilitas Pelayanan Rawat Inap.....	41
4.1.8. Hukum dan Humas Rumah Sakit Pelni.....	43
4.1.8.1. Visi dan Misi Hukum Dan Humas Rumah Sakit Pelni.....	43
4.1.8.2. Tugas Hukum Dan Humas Rumah Sakit Pelni.....	44
4.2. Hasil Penelitian....	46
4.2.1. Pendekatan Komunikasi.....	47
4.2.2. Bentuk-Bentuk Komunikasi.....	56

BAB V. PENUTUP .....	62
5.1. Kesimpulan .....	62
5.2. Saran .....	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

Lampiran-1 : Curriculum Vitae

Lampiran-2 : Surat Keterangan Riset Universitas esa Unggul

Lampiran-3 : Surat Keterangan Riset Rumah Sakit Pelni

Lampiran-4 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran-5 : Hasil Wawancara Key Informan

Lampiran-6 : Hasil Wawancara Informan

Lampiran-7 : PSO Kunjungan ke Ruang Rawat Inap

Lampiran-8 : Formulir Pengaduan

Lampiran-9 : Analisis Jabatan Struktural Rumah Sakit Pelni Koordinator  
Rumah Sakit Pelni

Lampiran-10 : Foto – Foto