

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Tujuan & Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi Antarpribadi	9
2.1.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi	9
2.1.2 Karakteristik Komunikasi Antarpribadi	10
2.2. Fungsi Komunikasi Antarpribadi	14
2.3. Bentuk-bentuk Komunikasi Antarpribadi	15
2.4. Pendekatan Komunikasi Antarpribadi	17
2.5. Loyalitas	18
2.6. Pendekatan Komunikasi Antarpribadi dalam Meningkatkan Loyalitas	19
2.7. Kerangka Pemikiran	23
2.8. Definisi Konsep	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian	25
3.2. Bahan Penelitian dan Unit Analisis	28
3.3. <i>Informan dan Key Informan</i>	
3.3.1. <i>Informan</i>	28
3.3.2. <i>Key Informan</i>	30
3.4. <i>Instrumen</i>	31
3.5. Reliabilitas Data	33
3.6. Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Klinik Morula	36
4.1.1. Visi dan Misi	40
4.1.1.1 Visi	40
4.1.1.2 Misi	41
4.1.2. Logo Perusahaan dan Struktur organisasi.....	41
4.1.3. Profil Dokter	43

4.2. Hasil Penelitian & Pembahasan	44
4.2.1. Pengertian Komunikasi Antarpribadi.....	44
4.2.2. Tahapan Pendekatan Komunikasi Antarpribadi	45
4.2.3. Pendekatan Komunikasi Antarpribadi Dokter dengan Pasien	49
4.2.4. Pendekatan Komunikasi Antarpribadi dalam Meningkatkan Loyalitas	51
 BAB V PENUTUP	
5.1. KESIMPULAN	56
5.2. SARAN	58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

- WAWANCARA dan OBSERVASI
- FOTO
- SURAT KETERANGAN PENELITIAN