

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR DEDIKASI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.1.1 Fokus Penelitian.....	6
1.1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.1.4 Jenis Studi.....	7
1.1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.1.5.1 Manfaat Filosofis.....	7
1.1.5.2 Manfaat Teoritis.....	8
1.1.5.3 Manfaat Praktis.....	8

1.2	Kajian Literatur	9
1.2.1	Review Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
1.2.2	Kerangka Pemikiran.....	13
1.2.3	Landasan Teoritis.....	14
1.2.3.1	Teori Interaksi Simbolik George Herbert Mead.....	14
1.2.3.2	Teori Aturan Percakapan Paul Grice.....	17
1.2.3.3	Teori Urutan Percakapan Harvey Sacks.....	19
1.2.4	Landasan Konseptual.....	21
1.2.4.1	Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi.....	21
1.2.4.2	Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Pelayanan.....	23
1.2.4.3	Komunikasi Pelayanan.....	26
1.2.4.4	Komunikasi Antarpribadi.....	28
	A. Komunikasi Verbal.....	28
	B. Komunikasi Non Verbal.....	31
1.2.4.5	Manajemen Perbankan.....	37
1.2.4.6	Teller Bank.....	40
1.3	Metode Penelitian Kualitatif	44
1.3.1	Paradigma Penelitian Konstruktivisme.....	46
1.3.2	Pendekatan Penelitian Studi Interaksi Simbolik.....	47
1.3.2.1	Penentuan Sumber Data Penelitian.....	48
1.3.2.2	Proses Pendekatan Terhadap Informan.....	49
1.3.3	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	49
1.3.3.1	Lokasi Penelitian.....	49

1.3.3.2	Waktu Penelitian.....	49
1.3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	50
1.3.5	Teknik Analisis Data.....	52
1.3.6	Validitas dan Otentitas Data.....	53

BAB II. LOKASI PENELITIAN, AKSES PADA INFORMAN, DAN

	PROFIL INFORMAN.....	55
2.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	55
2.2	Akses dan Rapport Terhadap Informan.....	56
2.2.1	Akses Informan.....	56
2.2.2	Rapport Informan.....	57
2.3	Kriteria Informan.....	59
2.4	Profil Informan.....	59
2.5	Rekapitulasi Data Informan.....	60
2.5.1	Usia Informan.....	61
2.5.2	Jenis Kelamin Informan.....	62
2.5.3	Status Informan.....	62
2.5.4	Tingkat Pendidikan Informan.....	63
2.5.5	Pekerjaan Informan.....	64
2.5.6	Frekuensi Informan Bertransaksi di <i>Counter Teler Bank</i>	65
2.5.7	Durasi Informan Bertransaksi di <i>Counter Teller Bank</i>	66

BAB III PERSEPSI KEPALA CABANG TENTANG TELLER

	OCBC NISP.....	68
3.1	Hasil Penelitian.....	68

3.2	Pembahasan.....	73
BAB IV SIMBOL KOMUNIKASI PELAYANAN TELLER BANK.....		77
4.1	Hasil Penelitian.....	77
4.1.1	Salam.....	78
4.1.2	Menyebut Nama Nasabah.....	81
4.1.3	Menawarkan Bantuan.....	84
4.1.4	Konfirmasi Transaksi.....	87
4.1.5	<i>Magic Word</i> (Maaf, Tolong, dan Terima Kasih).....	89
4.1.6	Senyum.....	92
4.1.7	Ekspresi.....	95
4.1.8	Bahasa Tubuh.....	98
4.1.9	Kontak Mata.....	101
4.1.10	Penampilan.....	104
4.2	Pembahasan.....	106
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		118
5.1	Simpulan.....	118
5.2	Saran.....	119
5.2.1	Saran Akademis.....	119
5.2.2	Saran Praktis.....	120
DAFTAR PUSTAKA.....		121
GLOSARIUM.....		122
LAMPIRAN.....		125

DAFTAR TABEL

1.1	Matriks Penelitian Terdahulu.....	9
1.2	Jadwal Penelitian.....	50
2.1	Profil Informan.....	60
2.2	Data Informan Berdasarkan Usia.....	61
2.3	Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
2.4	Data Informan Berdasarkan Status Perkawinan.....	62
2.5	Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	63
2.6	Data Informan Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	64
2.7	Data Informan Berdasarkan Frekuensi Bertransaksi di <i>Counter</i> Teller Bank.....	65
2.8	Data Informan Berdasarkan Durasi Bertransaksi di <i>Counter</i> Teller Bank.....	66

DAFTAR GAMBAR

1.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	13
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi.....	126
Lampiran 2. Matriks Transkrip Wawancara dengan Informan Kunci.....	127
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	131
Lampiran 4. Matriks Transkrip Wawancara dengan Informan 1.....	132
Lampiran 5. Matriks Transkrip Wawancara dengan Informan 2.....	135
Lampiran 6. Matriks Transkrip Wawancara dengan Informan 3.....	138
Lampiran 7. Matriks Transkrip Wawancara dengan Informan 4.....	141
Lampiran 8. Matriks Transkrip Wawancara dengan Informan 5.....	144
Lampiran 9. Foto Peneliti dengan Informan Kunci.....	147
Lampiran 10. Foto Peneliti dengan Informan 1.....	147
Lampiran 11. Foto Peneliti dengan Informan 2.....	148
Lampiran 12. Foto Peneliti dengan Informan 3.....	148
Lampiran 13. Foto Peneliti dengan Informan 4.....	149
Lampiran 14. Foto Peneliti dengan Informan 5.....	149
Lampiran 15. Foto Objek Penelitian.....	150
Lampiran 16. Foto Teller Melayani Nasabah.....	150
Lampiran 17. Riwayat Hidup Penulis.....	151
Lampiran 18. Standar Layanan Teller Bank OCBC NISP.....	152