

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR DEDIKASI</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	10
1.4.1. Maksud Peneltian .....	10
1.4.2. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1. Manfaat Filosofis .....	11
1.5.2. Manfaat Akademis .....	12
1.5.3. Manfaat Praktis .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1. Review Penelitian Terdahulu .....	13
2.2. Landasan Teoritis .....	22
2.2.1. Teori Reputasi Charles J. Fombrun.....	22
2.3. Landasan Konseptual .....	26
2.3.1. Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi .....	26
2.3.2. Komunikasi Antar Pribadi .....	29
2.3.3. Komunikasi Pelayanan.....	39
2.3.4. Komunikasi Pelayanan Publik .....	41

2.3.5. Seleksi .....	45
2.4. Kerangka Pemikiran.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian Kualitatif.....	57
3.2. Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif.....	59
3.3. Sumber Dan Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.3.1. Sumber Data.....	60
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.3.2.1. Wawancara Mendalam.....	62
3.3.2.2. Teknik Observasi Lapangan.....	63
3.3.2.3. Proses Pendekatan Terhadap Informan.....	67
3.4. Metode Analisis Data .....	67
3.5. Unit Analisis Data .....	70
3.6. Teknik Analisis Data .....	72
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	73
3.8. Kategorisasi .....	75
3.8.1. Aksan Informan .....	76
3.8.2. Rapport Informan .....	77
3.8.3. Profil Informan .....	78
3.8.4. Rekapitulasi Data Informan.....	82
3.8.4.1. Jenis Kelamin Informan.....	82
3.8.4.2. Usia Informan .....	83
3.8.4.3. Jabatan Pekerjaan Informan .....	83
3.8.4.4. Tingkat Pendidikan Informan.....	84
3.8.4.5. Lama Bekerja Informan.....	85
3.9. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	85
3.9.1. Lokasi Penelitian .....	85
3.9.2. Waktu Penelitian.....	86
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	87
4.2. Hasil Penelitian.....	88

4.2.1. Kredibilitas .....	88
4.2.1.1. Kenyamanan Tempat .....	88
4.2.1.2. Kemudahan Informasi.....	90
4.2.1.3. Kriteria .....	92
4.2.1.4. Keterampilan .....	94
4.2.2. Keterandalan .....	96
4.2.2.1. Etos Kerja .....	96
4.2.2.2. Seleksi.....	98
4.2.2.3. Pelatihan Bahasa Asing .....	100
4.2.2.4. Kuota Penerimaan Tidak Dibatasi.....	102
4.2.3. Terpercaya .....	104
4.2.3.1. Kejujuran .....	104
4.2.3.2. Instansi Pemerintah.....	106
4.2.3.3. Kepastian Mendapatkan Pekerjaan.....	108
4.2.3.4. Pengalaman Kerja.....	110
4.2.4. Tanggung Jawab .....	113
4.2.4.1. Uang Saku.....	113
4.2.4.2. Asuransi .....	115
4.2.4.3. Kejadian Tidak Terduga .....	117
4.3. Pembahasan .....	119
4.3.1. Kredibilitas .....	119
4.3.2. Keterandalan.....	121
4.3.3. Terpercaya .....	123
4.3.4. Tanggung Jawab .....	125
4.4. Bagan Hasil Penelitian.....	128
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan.....	129
5.2. Saran .....	132
5.2.1. Saran Filosofis .....	132
5.2.2. Saran Akademis .....	133
5.2.3. Saran Praktis.....	133

DAFTAR PUSTAKA .....	135
GLOSARIUM .....	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	137

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Profil Informan .....	81
Tabel 3.2 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	82
Tabel 3.3 Data Informan Berdasarkan Usia .....	83
Tabel 3.4 Data Informan Berdasarkan Jabatan .....	83
Tabel. 3.5 Data Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	84
Tabel 3.7 Data Informan Berdasarkan Lama Bekerja .....	85
Tabel 3.8 Jadwal Penelitian .....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Penelitian .....	56
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data Model Interaktif .....	69
Gambar 3.2 Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif .....	71
Gambar 4.1 Bagan Hasil Penelitian .....	128

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Observasi .....	137
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	138
Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara .....	139
Lampiran 4 Matriks Transkrip Wawancara Informan I.....	140
Lampiran 5 Matriks Transkrip Wawancara Wawancara Informan II.....	146
Lampiran 6 Matriks Transkrip Wawancara Wawancara Informan III.....	150
Lampiran 7 Matriks Transkrip Wawancara Wawancara Informan IV .....	153
Lampiran 8 Matriks Transkrip Wawancara Wawancara Informan V.....	155
Lampiran 9 Foto Wawancara Informan 1 .....	157
Lampiran 10 Foto Wawancara Informan 2 .....	158
Lampiran 11 Foto Wawancara Informan 3 .....	159
Lampiran 12 Foto Wawancara Informan 4 .....	160
Lampiran 13 Foto Wawancara Informan 5 .....	161
Lampiran 14 Foto Observasi Objek Penelitian 1 .....	162
Lampiran 15 Foto Observasi Objek Penelitian 2 .....	163
Lampiran 16 Foto Observasi Objek Penelitian 3 .....	164
Lampiran 17 Foto Observasi Objek Penelitian 4 .....	165
Lampiran 18 Foto Observasi Objek Penelitian 5 .....	166
Lampiran 19 Foto Observasi Objek Penelitian 6 .....	167
Lampiran 20 Riwayat Hidup Peneliti .....	168