

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR DEDIKASI.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	11
1.5.1 Manfaat Akademi .....	11
1.5.2 Manfaat Praktis .....	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	13
2.2 Kajian Literatur.....	19
2.2.1 Tjauan Umum Tentang Komunikasi .....	19
2.2.2 Unsur-unsur Komunikasi.....	21
2.2.3 Tujuan Komunikasi .....	22
2.2.4 Ciri-ciri Komunikasi.....	23
2.2.5 Public Relations .....	23
2.2.6 Special Events .....	27
2.2.7 Tinjauan Umum Tentang Pelayanan .....	32
2.3 Landasan Konseptual .....	36
2.4 Kerangka Pemikiran.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian Kualitatif.....	38

3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif.....	39
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1 Sumber Data.....	41
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.2.1 Wawancara Mendalam .....	42
3.3.2.2 Observasi Lapangan .....	42
3.3.2.3 Proses Pendekatan Terhadap Informan .....	43
3.4 Metode Analisis Data.....	44
3.5 Unit Analisis Data.....	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.7 Teknik Pemeriksa Keabsahan Data.....	47
3.8 Informan .....	48
3.8.1 Akses Informan .....	49
3.8.2 Rapport Informan .....	50
3.8.3 Profil Informan.....	51
3.8.4 Rekapitulasi Informan .....	54
3.8.4.1 Usia Informan.....	55
3.8.4.2 Jenis Kelamin Infroman.....	55
3.8.4.3 Jenis Pekerjaan Informan .....	56
3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	57
3.9.1 Lokasi Penelitian .....	57
3.9.2 Waktu Penelitian .....	60
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian.....	62
4.1.1 Hasil Observasi.....	62
4.1.2 Hasil Wawancara.....	64
4.2 Hasil Pembahasan.....	87
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Simpulan.....	101

5.2 Saran.....	102
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>xii</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>	<b>xv</b>

## **DAFTAR TABEL**

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Table 3.1 Profil Informan.....	54
Table 3.2 Data Informan Berdasarkan Usia.....	55
Table 3.3 Data Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Table 3.4 Data Informan Berdasarkan Jabatan Pekerjaan.....	56
Tabel 3.9.2 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	61

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.4 Kerangka Pemikiran .....	37
Bagan 3.1 Stuktur Organisasi Burger King.....	60
Bagan 4.1 Penemuan Hasil Penelitian.....	100

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Observasi.....	103
Lampiran 2 Pedoman Wawancara.....	105
Lampiran 3 Pertanyaan Wawancara.....	106
Lampiran 4 Hasil Wawancara Informan 1.....	107
Lampiran 5 Hasil Wawancara Informan 2.....	109
Lampiran 6 Hasil Wawancara Informan 3.....	111
Lampiran 7 Hasil Wawancara Informan 4.....	113
Lampiran 8 Hasil Wawancara Informan 5.....	115
Lampiran 9 Hasil Foto Informan.....	117
Lampiran 10 Hasil Foto Wawancara Informan.....	118
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	119