

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>LEMBAR DEDIKASI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latara Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Fokus Penelitian</b> .....	8
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	8
<b>1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.4.1 Maksud Penelitian</b> .....	9
<b>1.4.2 Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Review Penelitian Terdahulu</b> .....	12

<b>2.2 Landasan Teoritis</b> .....	21
<b>2.2.1 Teori Citra</b> .....	21
<b>2.2.2 Teori Dialogis</b> .....	24
<b>2.3 Landasan Konseptual</b> .....	26
<b>2.3.1 Tinjauan Umum Tentang Ilmu Komunikasi</b> .....	26
<b>2.3.2 Komunikasi Pelayanan</b> .....	32
<b>2.3.3 Pelayanan Prima</b> .....	35
<b>2.3.4 Customer Service</b> .....	41
<b>2.3.5 Profile PT.KAI Daop 2 Bandung</b> .....	45
<b>2.4 Kerangka Pemikiran</b> .....	47
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	48
<b>3.1 Desain Penelitian Kualitatif</b> .....	48
<b>3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif</b> .....	50
<b>3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data</b> .....	50
<b>3.3.1 Sumber Data</b> .....	49
<b>3.3.2 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	51
<b>3.4 Metode Analisis Data</b> .....	55
<b>3.5 Unit Analisis Data</b> .....	56
<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	57
<b>3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data</b> .....	58
<b>3.8 Informan</b> .....	60
<b>3.8.1 Akses Informan</b> .....	60
<b>3.8.2 Raport Informan</b> .....	61

<b>3.8.3 Profil Informan</b> .....	62
<b>3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	65
<b>3.9.1 Lokasi Penelitian</b> .....	65
<b>3.9.2 Waktu Penelitian</b> .....	65
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	67
<b>4.2 Hasil Penelitian</b> .....	72
<b>4.2.1 Bentuk Komunikasi Pelayanan Petugas <i>Customer service</i></b> .....	74
<b>4.2.1.1 Senyum Tulus</b> .....	74
<b>4.2.1.2 Salam</b> .....	76
<b>4.2.1.3 Sapa</b> .....	78
<b>4.2.1.4 Menarik</b> .....	80
<b>4.2.1.5 Antusias</b> .....	83
<b>4.2.2 Teknik Komunikasi Pelayanan Petugas <i>Customer service</i></b> .....	85
<b>4.2.2.1 Kecepatan</b> .....	85
<b>4.2.2.2 Ketepatan</b> .....	87
<b>4.2.2.3 Ketelitian</b> .....	88
<b>4.2.2.4 Kejujuran</b> .....	91
<b>4.2.2.5 Sikap Proaktif</b> .....	93
<b>4.2.3 Proses Komunikasi Pelayanan Peugas <i>Customer service</i></b> .....	95
<b>4.2.3.1 Pengetahuan Teknologi</b> .....	96
<b>4.2.3.2 Memahami Pelanggan</b> .....	98
<b>4.2.3.3 Menjawab Pertanyaan</b> .....	100
<b>4.2.3.4 Memberikan Bantuan</b> .....	102

<b>4.2.3.5 Menangani Keluhan</b> .....	104
<b>4.3 Pembahasan</b> .....	107
<b>4.3.1 Bentuk Komunikasi Pelayanan</b> .....	107
<b>4.3.2 Teknik Komunikasi Pelayanan</b> .....	109
<b>4.3.3 Proses Komunikasi Pelayanan</b> .....	111
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	115
<b>5.1 Simpulan</b> .....	115
<b>5.2 Saran</b> .....	116
<b>5.2.1 Saran Filosofis</b> .....	116
<b>5.2.2 Saran Akademis</b> .....	116
<b>5.2.3 Saran Praktis</b> .....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	118
<b>GLOSARIUM</b> .....	119
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	121

## DAFTAR TABEL

<b>2.1 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1 Jadwal Penelitian.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>47</b>
<b>Gambaran 4.1 Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>67</b>
<b>Gambar 4.1 Bentuk Komunikasi Pelayanan Petugas <i>Customer service</i> .....</b>	<b>109</b>
<b>Gambar 4.2 Teknik Komunikasi Pelayanan Petugas <i>Customer service</i>.....</b>	<b>111</b>
<b>Gambar 4.3 Proses Komunikasi Pelayanan Petugas <i>Customer service</i>.....</b>	<b>113</b>
<b>Gambar 4.4 Bagan Hasil Penelitian.....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi.....	121
Lampiran 2. Lampiran Wawancara.....	122
Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara.....	123
Lampiran 4. Hasil Wawancara Informan 1.....	124
Lampiran 5. Hasil Wawancara Informan 2.....	127
Lampiran 6. Hasil Wawancara Informan 3.....	131
Lampiran 7. Hasil Wawancara Informan 4.....	134
Lampiran 8. Hasil Wawancara Informan 5.....	137
Lampiran 9. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 1.....	140
Lampiran 10. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 2.....	141
Lampiran 11. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 3.....	142
Lampiran 12. Foto Wawancara Peneliti dengan Informan 4.....	143
Lampiran 13. Foto Stasiun Kiaracandong.....	144
Lampiran 14. Foto Ruang <i>Customer Service</i> .....	145
Lampiran 15. Logo PT. Kereta Api Indonesia.....	146
Lampiran 16. Riwayat Hidup Peneliti.....	147

