

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	vi
LEMBAR DEDIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teoritis.....	19
2.3 Landasan Konseptual.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian Kualitatif.....	44

3.2	Pendekatan Penelitian Deskriptif Kualitatif.....	47
3.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4	Metode Analisis Data.....	52
3.5	Unit Analisis Data.....	54
3.6	Teknik Analisis Data.....	56
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	57
3.8	Informan.....	59
3.9	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	66
4.2	Hasil Penelitian.....	71
4.3	Pembahasan.....	115
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	125
5.2	Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA.....		128
GLOSARIUM.....		130
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		133

DAFTAR TABEL

2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	15
3.1	Profil Informan.....	63
3.2	Jadwal Penelitian.....	65

DAFTAR GAMBAR

2.1	Gambar Skema Kerangka Pemikiran.....	43
3.1	Gambar Komponen dalam Analisis Data.....	53
3.2	Gambar Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif.....	56
4.1	Bentuk Komunikasi Pelayanan Prima Petugas <i>Customer Service</i>..	117
4.2	Teknik Komunikasi Pelayanan Prima Petugas <i>Customer Service</i>..	119
4.3	<i>Proses</i> Komunikasi Pelayanan Prima Petugas <i>Customer Service</i>...	122
4.4	Bagan Hasil Penelitian.....	124