

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
LEMBAR PERSEMBAHAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Landasan Pemikiran	9
1.6 Langkah-langkah Penelitian.....	29
1.6.1.Lokasi Penelitian.....	29
1.6.2.Paradigma dan Pendekatan	29
1.6.3.Metode Penelitian.....	31
1.6.4. Jenis dan Sumber Data	31
1.6.5. Penentuan Informan	32
1.6.6. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.6.7. Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	34
1.6.8. Teknik Analisis Data.....	35
1.6.9. Jadwal Penelitian.....	38
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Konseptual.....	39
2.1.1. Pengertian Humas	39
2.1.2. Tujuan Humas	40
2.1.3. <i>Customer Relations</i>	43
2.1.4. Pelayanan Prima.....	50
2.2. Kajian Teori.....	63
2.2.1. <i>Phenomenology Theory</i> (Teori Fenomenologi).....	63

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	66
3.1.1. Sejarah Kantor Pelayanan dan Pengawasan Tipe Madya Pabean A Bandung	66
3.1.2. Logo Kantor Pelayanan dan Pengawasan Tipe Madya Pabean A Bandung	68
3.1.3. Visi dan Misi Kantor Pelayanan dan Pengawasan Tipe Madya Pabean A Bandung.....	69
3.1.4. Struktur Organisasi Kantor Pelayanan dan Pengawasan Tipe Madya Pabean A Bandung	70
3.1.5. Tugas Pokok Kantor Pelayanan dan Pengawasan Tipe Madya Pabean A Bandung.....	71
3.2 Profil Informan.....	73
3.3 Hasil Penelitian	73
3.3.1. Perencanaan pemberian informasi.....	73
3.3.2. Tatacara dan prosedur pelayanan dan pemberian informasi	85
3.3.3. Pelayanan dalam mengorganisir komplain via telepon.....	107
3.3.4. Pelayanan dalam mengorganisir komplain via tatap muka	114
3.4 Pembahasan.....	119
3.4.1 Perencanaan pemberian informasi	122
3.4.2. Tatacara dan prosedur pelayanan dan pemberian informasi	129
3.4.3. Pelayanan dalam mengorganisir komplain via telepon.....	135
3.4.4. Pelayanan dalam mengorganisir komplain via tatap muka	138

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan	141
4.2 Saran.....	143

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG