

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.4.3 Kegunaan Akademik	7
1.5 Landasan Pemikiran.....	8
1.5.1 <i>Public Relations</i>	15
1.5.2 Strategi	17
1.5.3 <i>Customer Relations</i>	17
1.5.4 Kepuasan Pelanggan	18
1.5.5 Four Step PR	19
1.6 Langkah-langkah Penelitian	21
1.6.1 Lokasi Penelitian	21
1.6.2 Paradigma Penelitian	21
1.6.3 Pendekatan Penelitian	21

1.6.4 Metode Penelitian	22
1.6.5 Sumber Data	23
1.6.6 Teknik Pemilihan Informan	23
1.6.7 Teknik Pengumpulan Data	24
1.6.8 Analisis Data	28
1.6.9 Jadwal Penelitian	30

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Strategi	32
2.1.1 Pengertian Strategi	32
2.2. <i>Public Relations</i>	34
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	34
2.2.2 Ciri-Ciri <i>Public Relations</i>	37
2.2.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	38
2.2.4 Tugas <i>Public Relations</i> (Humas).....	39
2.2.5 Manajemen <i>Public Relations</i>	41
2.3 Pelanggan / <i>Customer</i>	46
2.4 <i>Customer Relations</i>	47
2.4.1 Tujuan <i>Customer Relations</i>	54
2.4.2 Aktivitas <i>Customer Relations</i>	54

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum RSUD Cibabat Cimahi	57
3.1.1 Sejarah Singkat RSUD Cibabat Cimahi	57
3.1.2 Visi, Misi dan Moto RSUD Cibabat Cimahi	59
3.1.3 Tujuan, Sasaran & Kebijakan RSUD Cibabat Cimahi	60
3.1.4 Kedudukan, Tugas Pokok & Fungsi RSUD Cibabat Cimahi	61
3.1.5 Landasan Hukum.	62
3.1.6 Makna Lambang RSUD Cibabat Cimahi.	66
3.1.7 Struktur Organisasi RSUD Cibabat Cimahi.	66
3.1.8 Akreditasi dan Prestasi RSUD Cibabat Cimahi	68

3.1.9 Sumber Informan	70
3.2 Hasil Penelitian	71
3.2.1 <i>Fact Finding</i> Humas RSUD Cibabat Cimahi Dalam Strategi <i>Customer Relations</i>	71
3.2.2 <i>Planning</i> Humas RSUD Cibabat Cimahi Dalam Strategi <i>Customer Relations</i>	74
3.2.3 <i>Communicating</i> Humas RSUD Cibabat Cimahi Dalam Strategi <i>Customer Relations</i>	75
3.2.4 <i>Evaluating</i> Humas RSUD Cibabat Cimahi Dalam Strategi <i>Customer Relations</i>	78
3.3 Pembahasan.....	79
BAB IV PENUTUP	
4.1 Simpulan	85
4.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tabel Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2 Tabel Rencana Penelitian.....	30
Tabel 3 Tabel Profil Informan.....	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo RSUD Cibabat Cimahi	66
Gambar 2 Struktur Organisasi RSUD Cibabat Cimahi.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Pengajuan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 : Data Proses Bimbingan
- Lampiran 6 : Dokumentasi Ruang Humas
- Lampiran 7 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 7 : Dokumentasi Pelayanan Pelanggan.

