

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8

1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	11
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	14
2.1.2.1 Definisi Komunikasi	14
2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi	16
2.1.2.3 Proses Komunikasi.....	18
2.1.3 Tinjauan Komunikasi Organisasi.....	21
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi	21
2.1.4 Tinjauan Komunikasi Antarpribadi.....	22
2.1.4.1 Definisi Komunikasi Antarpribadi.....	22
2.1.4.2 Tinjauan Komunikasi Antarpribadi.....	24
2.1.4.3 Ciri-ciri Komunikasi Antarpribadi.....	26
2.1.4.4 Sifat-sifat Komunikasi Antarpribadi	27
2.1.5 Tinjauan Tentang <i>Customer Service</i>	33

2.1.5.1	Definisi <i>Customer Service</i>	33
2.1.5.2	Fungsi <i>Customer Service</i>	34
2.1.5.3	Prinsip-Prinsip <i>Customer Service</i>	35
2.1.6	Tinjauan Tentang Efektivitas	41
2.1.6.1	Definisi Efektivitas.....	41
2.1.6.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Komunikasi.....	42
2.1.6.3	Efektivitas Komunikasi Antarpribadi	42
2.1.7	Tinjauan Tentang Kepuasan.....	45
2.1.7.1	Definisi Kepuasan	45
2.1.7.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	47
2.1.7.3	Ciri-Ciri Kepuasan	48
2.1.8	Tinjauan <i>Communication Effect Theory</i>	49
2.1.9	Tinjauan Tentang Media <i>Online</i>	50
2.1.9.1	Definisi Media <i>Online</i>	50
2.2	Kerangka Pemikiran.....	51
2.2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	51
2.2.2	Kerangka Pemikiran Konseptual	54
2.3	Hipotesis	58

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	61
3.2	Populasi dan Sampel.....	61
3.2.1	Populasi Penelitian.....	61
3.2.2	Sampel Penelitian.....	62
3.3	Teknik Pengumpulan Data	65
3.3.1	Studi Pustaka.....	65
3.3.2	Studi Lapangan.....	67
3.4	Operasionalisasi Variabel	68
3.5	Teknik Analisa Data	70
3.5.1	Uji Validitas	71
3.5.2	Uji Reliabilitas	74
3.5.3	Uji Statistik	75
3.6	Lokasi dan Waktu Penelitian	77
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	77
3.6.2	Waktu Penelitian	77

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	79
-----	-----------------------	----

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	79
4.1.1.1 Sejarah Direktorat Jenderal Imigrasi.....	79
4.1.1.2 Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	81
4.1.1.3 Logo dan Arti Lambang Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.....	84
4.1.1.4 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	87
4.1.1.5 Tugas Pokok Kepegawaian Kantor Imigrasi Kelas I Bandung.....	88
4.1.1.6 Pembuatan Paspor <i>Online</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung	91
4.1.2 Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	95
4.1.2.1 Uji Validitas	95
4.1.2.2 Uji Reliabilitas	97
4.1.3 Analisis Deskriptif Identitas Responden.....	99
4.1.4 Analisis Hasil Penelitian	99
4.1.4.1 Kepercayaan Diri	101
4.1.4.2 Kebersatuan.....	107
4.1.4.3 Manajemen Interaksi.....	113
4.1.4.4 Daya Ekspresi.....	117
4.1.4.5 Persepsi	122
4.1.4.6 Harapan	127

4.1.4.7 Efektivitas Komunikasi Antarpribadi <i>Customer Service</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspur <i>Online</i>	131
4.2 Pembahasan	134
4.2.1 Kepercayaan Diri <i>Customer Service</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspur <i>Online</i>	135
4.2.2 Kebersatuan <i>Customer Service</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspur <i>Online</i>	137
4.2.3 Manajemen Interaksi <i>Customer Service</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspur <i>Online</i>	138
4.2.4 Daya Ekspresi <i>Customer Service</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspur <i>Online</i>	140
4.2.5 Efektivitas Komunikasi Antarpribadi <i>Customer Service</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Persepsi Informasi Pemohon Paspur <i>Online</i>	141
4.2.6 Efektivitas Komunikasi Antarpribadi <i>Customer Service</i> Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Persepsi Informasi Pemohon Paspur <i>Online</i>	142

4.2.7 Efektivitas Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* Kantor Imigrasi

Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspor

Online..... 143

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan..... 145

5.2 Saran 146

5.2.1 Saran Untuk Kantor Imigrasi Kelas I Bandung 146

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya 146

DAFTAR PUSTAKA..... 148

LAMPIRAN-LAMPIRAN