

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	11
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian.....	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	14
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	14
2.2 Tinjauan Pustaka	17
2.2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi.....	17
2.2.2 Tinjauan Tentang Gaya Komunikasi.....	23
2.2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	28

2.2.4 Tinjauan Tentang Pustakawan.....	32
2.2.5 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik.....	34
2.2.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Instruksional.....	36
2.2.7 Tinjauan Tentang Siswa.....	39
2.2.8 Tinjauan Tentang Perpustakaan.....	41
2.3 Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Desain dan Metode Penelitian	47
3.2 Informan Penelitian	48
3.2.1 Informan Kunci.....	49
3.2.1 Informan Pendukung.....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data	51
3.3.1 Studi Pustaka.....	51
3.3.2 Studi Lapangan.....	53
3.4 Uji Keabsahan Data	55
3.5 Teknik Analisis Data	56
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	58
3.6.2 Waktu Penelitian.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Analisis Objek Penelitian	60
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	64
4.1.1.1 Sejarah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.....	64
4.1.1.2 Struktur organisasi, dan Uraian Tugas Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.....	65
4.1.1.3 Visi dan Misi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.....	68
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	68

4.1.2.1 Deskripsi Informan Kunci.....	69
4.1.2.2 Deskripsi Informan Pendukung.....	74
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	82
4.1.3.1 Komunikasi Verbal Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.....	83
4.1.3.1 Komunikasi Nonverbal Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.....	95
4.1.3.1 Hambatan Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Siswa Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.....	107
4.2 Pembahasan	113
4.2.1 Komunikasi Verbal Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.....	114
4.2.2 Komunikasi Nonverbal Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.....	122
4.2.3 Hambatan Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.....	129

4.2.4 Gaya Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Peserta Kunjungan Sekolah Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kota Bandung.....	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	146
5.1 Kesimpulan.....	146
5.2 Saran.....	148
5.2.1 Saran bagi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kota Bandung.....	148
5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya.....	149
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN.....	153
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	238