

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	7
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	7
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1 Maksud Penelitian.....	8
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.4.1 Kegunaan Teoritis	10
1.4.2 Kegunaan Praktis	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Tinjauan Pustaka	14
2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	14
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi	15
2.2.1.2 Definisi Komunikasi	17
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi	19
2.2.1.4 Unsur Komunikasi.....	20
2.2.1.5 Sifat Komunikasi.....	21
2.2.1.6 Tujuan Komunikasi	22
2.2.2 Tinjauan tentang Strategi Komunikasi.....	23
2.2.2.1 Sifat Strategi Komunikasi	25
2.2.2.2 Pemaknaan Strategi Komunikasi	26
2.2.2.3 Elemen Strategi Komunikasi.....	28
2.2.2.4 Tahapan Strategi Komunikasi	29
2.2.2.5 Tujuan Strategi Komunikasi.....	30
2.2.3 Tinjauan Tentang Pelayanan.....	31
2.2.3.1 Pengertian layanan	31
2.2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	32
2.2.3.3 Unsur-unsur Kualitas Layanan.....	34
2.2.4 Tinjauan Komunikasi Organisasi.....	36
2.2.4.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	37
2.2.4.2 Strategi Komunikasi Organisasi.....	39

2.2 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Desain Penelitian	44
3.2 Informan Penelitian	46
3.2.1 Informan Kunci	46
3.2.2 Informan Pendukung.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data	48
3.3.1 Studi Pustaka.....	48
3.3.2 Observasi Non Partisipan.....	50
3.3.3 Wawancara Mendalam.....	51
3.3.4 Dokumentasi	52
3.4 Uji Keabsahan Data	52
3.5 Teknik Analisis Data	53
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	56
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	56
3.6.2 Waktu Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Hasil Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	60
4.1.1.1 Sejarah LLDIKTI	60
4.1.1.2 Fungsi dan Tugas	61
4.1.1.3 Sejarah Unit Layanan Terpadu LLDIKTI Wilayah IV Bandung	63

4.1.1.4 Latar Belakang Pembentukan.....	64
4.1.1.5 Perkembangan dan Transformasi	64
4.1.1.6 Fungsi dan Peran ULT Saat Ini	64
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	65
4.1.2.1 Deskripsi Informan Kunci.....	66
4.1.2.2 Deskripsi Informan Pendukung.....	67
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian	69
4.1.3.1 Tujuan yang disampaikan Unit Layanan Terpadu Lembaga layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.....	69
4.1.3.2 Penyampaian pesan yang disampaikan Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.....	78
4.1.3.3 Media yang disampaikan ULT Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung dalam meningkatkan kualitas layanan pendidikan tinggi di provinsi jawa barat dan banten.....	85
4.1.3.4 Evaluasi yang dilakukan ULT Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV Bandung	

dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.....	92
4.2 Pembahasan	102
4.2.1 Tujuan yang disampaikan Unit Layanan Terpadu Lembaga layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah IV dalam meningkatkan kualitas layanan Pendidikan tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.	102
4.2.2 Penyampaian Pesan yang Disampaikan Unit Layanan Terpadu ULT LLDIKTI Wilayah IV Bandung dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten	105
4.2.3 Media yang Disampaikan ULT LLDIKTI Wilayah IV Bandung dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.....	108
4.2.4 Evaluasi yang Dilakukan ULT LLDIKTI Wilayah IV Bandung dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pendidikan Tinggi di Provinsi Jawa Barat dan Banten.....	110
4.2.5 Pembahasan Hasil Penelitian	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	116
5.1 Kesimpulan.....	116
5.2 Saran	119
5.2.1 Saran untuk Unit Layanan Terpadu (ULT) LLDIKTI Wilayah IV Bandung	119

5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	120
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	154