

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	8
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN.....	11
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu.....	11

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi.....	14
2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi	19
2.1.3 Tinjauan Tentang Pola Komunikasi.....	24
2.1.5 Tinjauan Tentang Informasi Pelanggan.....	27
2.1.6 Tinjauan Tentang Jasa.....	28
2.2 Kerangka Pemikiran.	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian.....	34
3.2 Informan Penelitian.	35
3.2.1 Informan Kunci.....	35
3.2.2 Informan Pendukung.	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data.	37
3.3.1 Studi Pustaka.....	37
3.3.2 Studi Lapangan.....	38
3.4 Uji Keabsahan Data.	40
3.5 Teknik Analisa Data.	43
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.	45
3.6.1 Lokasi Penelitian.	45
3.6.2 Waktu Penelitian.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.	47
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.	50
4.1.2 Deskripsi Informan.	62
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian.....	67
4.1.3.1 Proses Komunikasi <i>Oranger Mobile</i> PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan.....	68

4.1.3.2 Hambatan Komunikasi <i>Oranger Mobile</i> PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan.....	73
4.2 Pembahasan.....	78
4.2.1 Proses Komunikasi <i>Oranger Mobile</i> PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan.....	80
4.2.2 Hambatan Komunikasi <i>Oranger Mobile</i> PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan.....	85
4.2.3 Pola Komunikasi <i>Oranger Mobile</i> PT.Pos Indonesia (Persero) Bandung Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.	92
5.2 Saran.	93
5.2.1 Saran Bagi <i>Oranger Mobile</i> PT.Pos Indonesia (Persero).....	93
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	97
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	138