

DAFTAR ISI

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka	12
2.2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	12
2.2.1.1 Fungsi Komunikasi	13
2.2.1.2 Tujuan Komunikasi	15
2.2.1.3 Unsur Komunikasi.....	16
2.2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Antarpribadi	17
2.2.2.1 Fungsi Komunikasi Antarpribadi	19
2.2.2.2 Tujuan Komunikasi Antarpribadi.....	20
2.2.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	22
2.2.3.1 Fungsi Komunikasi Organisasi	23
2.2.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	24
2.2.4.1 Fungsi Strategi Komunikasi	26
2.2.4.2 Sifat dan Bentuk Strategi Komunikasi	28
2.2.4.3 Komponen dan Indikator Strategi Komunikasi.....	29
2.2.4.4 Proses Perencanaan Strategi Komunikasi	34
2.2.5 Tinjauan Tentang Kepercayaan Donatur	36
2.2.5.1 Faktor-Faktor Kepercayaan Donatur	38
2.2.6 Tinjauan Tentang Panti Asuhan.....	39
2.2.6.1 Jenis-Jenis Panti Asuhan	40
2.2.6.2 Fungsi Panti Asuhan.....	41
2.3 Kerangka Pemikiran	43

BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Desain Penelitian	48
3.2 Informan Penelitian	49
3.2.1 Informan Kunci	49
3.2.2 Informan Pendukung.....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data	50
3.3.1 Studi Pustaka.....	50
3.3.2 Studi Lapangan.....	51
3.4 Uji Keabsahan Data	52
3.5 Teknik Analisis Data	54
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	58
4.1.1.1 Panti Asuhan Amanah Kota Bandung.....	58
4.1.1.2 Visi, Misi dan Sasaran Panti Asuhan Amanah Kota Bandung	59
4.1.1.3 Struktur Organisasi dan Kegiatan Panti Asuhan Amanah Kota Bandung.....	60
4.1.1.4 Donatur Panti Asuhan Amanah Kota Bandung.....	62
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	62

4.1.2.1 Informan Kunci	63
4.1.2.2 Informan Pendukung	63
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian	64
4.1.3.1 Penelitian (<i>Research</i>) Kepercayaan Donatur	65
4.1.3.1.1 Langkah yang telah diterapkan oleh Panti Asuhan Amanah Kota Bandung dalam Mempertahankan Kepercayaan Donatur	65
4.1.3.1.2 Faktor Utama Panti Asuhan Amanah Kota Bandung dalam Meningkatkan Kepercayaan Donatur	66
4.1.3.2 Perencanaan (<i>Planning</i>) Kepercayaan Donatur	67
4.1.3.2.1 Perencanaan Terkait Penerimaan Donasi	68
4.1.3.2.2 Prosedur atau Mekanisme Penerimaan Donasi	68
4.1.3.3 Pelaksanaan (<i>Execute</i>) Kepercayaan Donatur	69
4.1.3.3.1 Cara Mengatasi Masalah atau Kendala dalam Menjaga Kepercayaan Donatur	70
4.1.3.3.2 Meyakinkan Donatur Mengenai Donasi	70
4.1.3.4 Pengukuran (<i>Measure</i>) Kepercayaan Donatur	71
4.1.3.4.1 Umpan Balik Kepada Donatur	72
4.1.3.4.2 Donasi dikelola Secara Efisien	72
4.1.3.5 Pelaporan (<i>Report</i>) Kepercayaan Donatur	73
4.1.3.5.1 Informasi yang Disampaikan Kepada Donatur	73
4.1.3.5.2 Bentuk Serah Terima Donasi	74

4.1.3.5.3 Menangani Keluhan atau Saran Pelaporan	
Donasi	75
4.2 Pembahasan	75
4.2.1 Penelitian (<i>Research</i>) Kepercayaan Donatur	75
4.2.1.1 Langkah yang telah diterapkan dalam Mempertahankan	
Kepercayaan Donatur	76
4.2.1.2 Faktor Utama Panti Asuhan Amanah Kota Bandung dalam	
Meningkatkan Kepercayaan Donatur	76
4.2.2 Perencanaan (<i>Planning</i>) Kepercayaan Donatur	77
4.2.2.1 Perencanaan Terkait Penerimaan Donasi	77
4.2.2.2 Prosedur atau Mekanisme Penerimaan Donasi	78
4.2.3 Pelaksanaan (<i>Execute</i>) Kepercayaan Donatur	79
4.2.3.1 Cara Mengatasi Masalah atau Kendala dalam Menjaga	
Kepercayaan Donatur	79
4.2.3.2 Meyakinkan Donatur Mengenai Donasi	79
4.2.4 Pengukuran (<i>Measure</i>) Kepercayaan Donatur	80
4.2.4.1 Umpan Balik Kepada Donatur	80
4.2.4.2 Donasi dikelola Secara Efisien	81
4.2.5 Pelaporan (<i>Report</i>) Kepercayaan Donatur	81
4.2.5.1 Informasi yang Disampaikan Kepada Donatur	81
4.2.5.2 Bentuk Serah Terima Donasi	82
4.2.5.3 Menangani Keluhan atau Saran Pelaporan Donasi	83
4.2.6 Komunikasi Organisasi dan Antarpribadi	83

4.2.7 Strategi Komunikasi Panti Asuhan Amanah Kota Bandung Dalam Menjaga Kepercayaan Donatur	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran untuk Panti	89
5.2.1 Saran untuk Peneliti Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	121