

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
RIWAYAT HIDUP.....	xiii
MOTTO HIDUP.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Secara Praktis	8
1.4.2 Kegunaan Secara Akademis.....	8
1.5 Landasan Pemikiran	8
1.5.1 Penelitian Terdahulu	8
1.5.2 Landasan Teoritis	13
1.5.3 Landasan Konseptual.....	17
1.6 Langkah-langkah Penelitian.....	21
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	21
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	22
1.6.3 Metode Penelitian	24
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	25
1.6.5 Penentuan Informan.....	27
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	28
1.6.7 Analisis Data.....	30
1.6.8 Rencana Penelitian.....	34
BAB II KAJIAN PUSTAKA	35
2.1 <i>Human Relations</i>	35
2.1.1 Pengertian <i>Human Relations</i>	35
2.1.2 Fungsi <i>Human Relations</i>	37
2.1.3 Tujuan <i>Human Relations</i>	38
2.1.4 <i>Human Relations</i> sebagai Kegiatan Komunikasi	40
2.1.5 Ruang Lingkup <i>Human Relations</i>	41
2.1.6 Prinsip <i>Human Relations</i>	42
2.1.7 Faktor Manusia dalam <i>Human Relations</i>	44
2.1.8 Publik Internal dalam <i>Human Relations</i>	45
2.1.9 Publik Eksternal dalam <i>Human Relations</i>	47
2.1.10 Hambatan dalam <i>Human Relations</i>	48

2.1.11 Kunci Aktivitas <i>Human Relations</i>	49
2.2 Pelayanan	51
2.2.1 Pengertian Pelayanan	51
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	52
2.2.3 Kualitas Pelayanan	54
2.2.4 Manfaat Kualitas Pelayanan	57
2.2.5 <i>Human Relations</i> dalam Pelayanan	58
2.3 <i>Revisit Intention</i>	59
2.3.1 Pengertian <i>Revisit Intention</i>	59
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
3.1 Gambaran Lokasi Penelitian	60
3.1.1 Profil Rumah Sehat Abiyyu	60
3.1.2 Visi dan Misi Rumah Sehat Abiyyu	61
3.1.2.1 Visi	61
3.1.2.2 Misi	61
3.1.3 Logo Rumah Sehat Abiyyu	61
3.1.4 Struktur Organisasi Rumah Sehat Abiyyu	63
3.1.5 Motto Pelayanan Rumah Sehat Abiyyu	64
3.2 Profil Informan	65
3.3 Hasil Temuan Penelitian	67
3.3.1 Pelayanan dengan aspek <i>human relations</i>	67
3.3.2 Pengelolaan <i>Human Relations</i> dengan Klien	71
3.3.3 <i>Revisit Intention</i> Klien	82
3.4 Pembahasan.....	89
3.4.1 Pelayanan dengan aspek <i>human relations</i>	89
3.4.2 Pengelolaan <i>Human Relations</i> dengan Klien	97
3.4.3 <i>Revisit Intention</i> Klien	108
BAB IV PENUTUP	118
4.1 Simpulan	118
4.2 Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	128