

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
RIWAYAT HIDUP.....	xvii
MOTTO	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Akademis	6
1.4.2 Kegunaan Praktis	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	7
1.5.1 Landasan Teoritis.....	7
1.5.2 Komunikasi Vertikal.....	7
1.5.3 Komunikasi Horizontal.....	8
1.5.4 Komunikasi Diagonal	9
1.6 Landasan Konseptual.....	9
1.6.1 Hubungan Internal.....	9
1.6.2 Komunikasi Internal.....	10
1.7 Langkah-Langkah Penelitian.....	11
1.7.1 Lokasi penelitian	11
1.7.2 Paradigma dan pendekatan.....	11

1.7.3 Metode Penelitian	13
1.7.4 Teknik pemilihan informan.....	15
1.7.5 Teknik pengumpulan data.....	16
1.7.6 Teknik analisis data.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.2 Hubungan Internal dalam <i>Public Relations</i>	24
2.2.1 Pengertian <i>Internal Relations</i>	24
2.2.2 Jenis Hubungan Internal.....	29
2.2.3 Fungsi Hubungan Internal.....	35
2.2.4 Teknik Membangun Hubungan Internal	38
2.3 Komunikasi Internal	40
2.3.1 Dimensi Komunikasi Internal	43
2.3.2 Jenis Komunikasi Internal.....	46
2.3.3 Media Komunikasi Internal	48
2.4 Komunikasi Internal Antar Karyawan.....	54
BAB III HASIL & PEMBAHASAN	56
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
3.1.1 Profil Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	56
3.1.2 Visi & Misi DPMPTSP Kota Bandung	57
3.1.3 Logo DPMPTSP Kota Bandung	57
3.1.4 Tupoksi Dan Sasaran Kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung	58
3.1.5 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung.....	60
3.2 Profil Informan	60
3.3 Hasil Temuan.....	62
3.3.1 Aspek Komunikasi Vertikal Pada Kegiatan Hubungan Internal DPMPTSP Kota Bandung.....	63

3.3.2 Aspek Komunikasi Horizontal Kerja Pada Kegiatan Hubungan Internal DPMPTSP Kota.....	77
3.3.3 Aspek Komunikasi Diagonal Pada Kegiatan Hubungan Internal DPMPTSP Kota Bandung	84
3.4 Pembahasan Penelitian	89
3.4.1 Aspek Komunikasi Vertikal Pada Kegiatan Hubungan Internal DPMPTSP Kota Bandung.....	90
3.4.2 Aspek Komunikasi Horizontal Pada Kegiatan Hubungan Internal DPMPTSP Kota Bandung	103
3.4.3 Aspek Komunikasi Diagonal Pada Kegiatan Hubungan Internal DPMPTSP Kota Bandung	114
BAB IV PENUTUP	125
4.1 Simpulan.....	125
4.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN.....	133

