

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIWAYAT HIDUP	xviii
MOTTO HIDUP	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Secara Akademis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
1.5 Landasan Pemikiran.....	9
1.5.1 Landasan Teoritis.....	9
1.5.2 Landasan Konseptual.....	11

1.6 Langkah-Langkah Penelitian	15
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	15
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	15
1.6.3 Metode Penelitian	16
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	17
1.6.5 Teknik keabsahan Data.....	20
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.6.7 Teknik Analisis Data	22
BAB II	25
TINJAUAN PUSTAKA.....	25
2.1 Penelitian Terdahulu	25
2.2 Kajian Konseptual.....	32
2.2.1 Strategi External relations	32
2.2.2 Pengertian Strategi <i>External relations</i>	44
2.2.3 Komunikasi dalam Pelayanan Publik	46
2.3 Kajian Teoritis	52
2.3.1 Service Quality (SERVQUAL) Koller & Kotler.....	52
BAB III.....	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
3.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	59
3.1.1 Sejarah Profil Kantor Imigrasi Bogor.....	59
3.1.2. Visi-Misi Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor.....	60
3.1.3 Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor	61
3.1.4 Logo Direktorat Jendral Imigrasi.....	62
3.1.5 Maskot Kantor Imigrasi Kelas I Non-TPI Bogor	64
3.2 Profil Informan.....	65
3.3 Hasil Temuan	66

3.3.1 Keandalan (Realibility) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	67
3.3.2 Daya Tanggap (Responsiveness) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	79
3.3.3 Jaminan (Assurance) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	85
3.3.4 Empati (Emphaty) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	95
3.4 Pembahasan.....	103
3.4.1 Keandalan (Realibility) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	105
3.4.2 Daya Tanggap (Responsiveness) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	116
3.4.3 Jaminan (Assurance) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	123
3.4.4 Empati (Emphaty) dalam Pelayanan Pos Layanan Informasi dan Pengaduan.....	133
BAB IV	141
PENUTUP.....	141
4.1 Kesimpulan	141
4.2 Saran	143
DAFTAR PUSTAKA.....	145
LAMPIRAN.....	148