

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Identifikasi Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.6. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Operasional	7
1.6.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	7
1.6.2 Kerangka Teoretis	10
1.6.2.1 Teori Integrasi Informasi	10
1.6.3 Kerangka Konseptual	13
1.6.3.1 Komunikasi Internal.....	13
1.6.3.2 Konsep Pelayanan Tamu	16
1.6.4 Operasional Variabel.....	18

1.7. Hipotesis Penelitian.....	22
1.8. Langkah-langkah Penelitian.....	22
1.8.1 Lokasi Penelitian.....	22
1.8.2 Metode Penelitian.....	23
1.8.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	24
1.8.3.1 Jenis Data.....	24
1.8.3.2 Sumber Data.....	25
1.8.4 Populasi dan Sampel.....	25
1.9. Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.10. Validitas Data.....	28
1.11. Reliabilitas Data.....	29
1.12. Teknik Analisis Data.....	31
1.12.1 Uji Tendensi Sentral.....	31
1.12.2 Korelasi Sederhana.....	31
1.12.3 Analisis Regresi Sederhana.....	32
BAB II TINJAUAN TEORETIS	
2.1 Komunikasi Organisasi.....	36
2.2 Kiat Pelayanan Prima (<i>Service Of Excellence</i>).....	39
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	41
2.2.2 Pelayanan Prima (<i>service of excellence</i>).....	42
2.2.3 Tujuan Pelayanan Prima.....	47
2.3 Teori Integrasi Informasi.....	49
BAB III ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
3.1 Profil Perusahaan.....	53
3.1.1 Sejarah Saung Angklung Udjo.....	53

3.1.1.1 Saung Angklung Udjo di awal ceritanya	54
3.1.1.2 Korporat	55
3.1.1.3 Saung Angklung Udjo dari waktu ke waktu....	55
3.1.2 Visi, Misi dan Logo Saung Angklung Udjo.....	57
3.1.2.1 Visi.....	57
3.1.2.2 Misi	57
3.1.2.3 Logo Saung Angklung Udjo	58
3.2 Deskripsi Penelitian.....	61
3.2.1 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian.....	61
3.2.2 Deskripsi Variabel Pola Komunikasi	62
3.2.2.1 Analisis Item Soal Variabel X	64
3.2.3 Deskripsi Variabel Pelayanan Tamu	84
3.2.3.1 Analisis Item Soal Variabel Y	87
3.2.4 Uji Persyaratan Analisis	111
3.2.5 Deskriptif Data	114
3.3.6 Analisis Data	115
3.3 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis	118
3.4 Pembahasan	120
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan.....	121
4.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123