

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
RIWAYAT HIDUP.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5 Tinjauan Pustaka.....	8

1.5.1 Landasan Teori.....	8
1.5.2 Kerangka Konseptual.....	9
1.6 Langkah Langkah Penelitian.....	11
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	11
1.6.2 Paradigma Dan Pendekatan.....	12
1.6.3 Metode Penelitian.....	12
1.6.4 Jenis Data Dan Sumber Data.....	13
1.6.5 Informan Dan Unit Analisis.....	14
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	15
1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data.....	16
1.6.8 Teknik Analisis Data.....	17
BAB II KAJIAN KONSEPTUAL.....	20
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Kajian Konseptual.....	24
2.2.1 Pola Komunikasi Humanistik.....	24
2.2.2 Manajemen dan Pelayanan.....	37
2.2.3 Manajemen Pelayanan Haji.....	47
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49

3.1 Profil Kementerian Haji dan Umrah Kabupaten Kuningan.....	49
3.1.1 Sejarah Lembaga.....	49
3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Lembaga.....	51
3.1.3 Struktur dan Tugas Lembaga.....	53
3.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	61
3.2.1 Penerapan Prinsip Empati (<i>Empathy</i>) dalam Komunikasi antara Petugas dan Calon Jemaah Haji.....	63
3.2.2 Penerapan Prinsip Penerimaan Tanpa Syarat (<i>Unconditional positive regard</i>) dalam Komunikasi antara Petugas dan Calon Jemaah Haji.....	73
3.2.3 Penerapan Prinsip Keaslian atau Ketulusan (<i>Genuineness</i>) dalam Komunikasi antara Petugas dan Calon Jemaah Haji.....	82
BAB IV PENUTUP.....	90
4.1 Simpulan.....	90
4.2 Saran.....	91
Daftar Pustaka.....	93
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual Penelitian	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Lembaga	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Skripsi.....	103
Lampiran 2 Data Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing I.....	104
Lampiran 3 Data Proses Bimbingan Skripsi Pembimbing II.....	105
Lampiran 4 Surat Keterangan Observasi Penelitian.....	106
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara.....	107
Lampiran 6 Instrumen dan Transkrip Wawancara.....	108
Lampiran 7 Sarana Prasarana Kantor.....	120

