

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBARAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
MOTO	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
1. Secara Akademis.....	12
2. Secara Praktis.....	13
E. Tinjauan Pustaka.....	13
1. Landasan Teoritis	13
F. Kerangka Konseptual.....	18
G. Langkah-langkah Penelitian.....	20
1. Lokasi Penelitian	20
2. Paradigma dan Pendekatan	20
3. Metode Penelitian.....	22
4. Jenis Data dan Sumber Data.....	23
5. Teknik Pengumpulan Data	26

6. Teknik Penentuan Keabsahan Data	28
7. Teknik Analisis Data	28
BAB II	29
KAJIAN PUSTAKA	29
A. Penelitian Terdahulu	29
B. Kajian Konseptual	35
1. Tinjauan Umum Manajemen Komunikasi Internal	35
2. Tinjauan Umum Koordinasi Layanan Akomodasi	41
3. Tinjauan Umum Layanan Akomodasi	50
C. Landasan Teoritis	56
1. Bentuk Komunikasi Internal	56
2. Indikator Kepuasan	58
3. Relevansi Kualitas Layanan	61
BAB III	65
HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	65
1. Sejarah Asrama Haji	65
2. Visi	67
3. Misi	68
4. Struktur Organisasi Asrama Haji	68
5. Tugas dan Fungsi UPT. Asrama Haji Embarkasi Bekasi	69
6. Fasilitas UPT Asrama Haji Embarkasi Bekasi	70
B. Hasil penelitian	74
1. Manajemen Komunikasi Divisi Internal Humas Asrama Haji Embarkasi Bekasi dalam Koordinasi Layanan Akomodasi	74
2. Efektifitas Koordinasi antar Divisi dalam Pelayanan Akomodasi di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Bekasi	98
3. Hambatan Manajemen Komunikasi Internal Divisi Humas Dalam Koodinasi Layanan bagi Jemaah Haji	109
C. Pembahasan	121

1. Manajemen Komunikasi Internal dalam Penyelenggaraan Pelayanan Haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi	121
2. Efektifitas Koordinasi Antar Divisi dalam Pelayanan Akomodasi bagi Jemaah Di Asrama Haji Embarkasi Bekasi	127
3. Hambatan Komunikasi Internal Divisi Humas dalam Koordinasi Layanan Bagi Jemaah Haji sebagai Dinamika dalam Komunikasi	130
BAB IV	136
PENUTUP	136
A. Kesimpulan.....	136
B. Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN.....	145

