

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
E. Kerangka Pemikiran.....	10
F. Langkah-langkah Penelitian.....	17
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>A. Komunikasi</b>	
1. Pengertian Komunikasi.....	23
2. Fungsi Komunikasi.....	28
3. Tujuan Komunikasi.....	31
4. Proses Komunikasi.....	32
<b>B. Komunikasi Organisasi</b>	
1. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	34
2. Saluran Komunikasi Organisasi.....	37
3. Hambatan Komunikas Organisasi.....	43
<b>C. Komunikasi Vertikal</b>	
1. Pengertian Komunikasi Vertikal.....	46
2. Ruang Lingkup komunikasi Vertikal.....	49

3. Efektifitas Komunikasi Vertikal.....	54
4. Media Komunikasi Vertikal.....	56
5. Aspek-aspek Komunikasi Vertikal.....	57

#### **D. Public Relations**

1. Tujuan Public Relations.....	61
2. Internal Public Relations.....	75
3. Manajemen Public Relations.....	80
4. Fungsi Public Relations.....	83
5. Ruang Lingkup Public Relations.....	86

### **BAB III ANALISI EMPIRIS MANAJEMEN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI VERTIKAL DI RUMAH SAKIT MATA CICENDO (RSCM) BANDUNG**

#### **A. Kondisi Objektif Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung**

1. Sejarah Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung.....	90
2. Visi dan Misi Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung.....	93
3. Struktur Pengurusan Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung.....	94

#### **B. Kondisi Objektif Instansi Pemasaran dan Humas**

1. Latar Belakang.....	94
2. Rincian Tugas.....	96

#### **C. Hasil Penelitian Manajemen Humas dalam meningkatkan Kualitas Komunikasi Vertikal Di Rumah Sakit Mata Cicendo**

1. Proses <i>Planning</i> (Perencanaan) Dalam Meningkatkan Komunikasi Vertikal di Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung.....	98
2. Proses <i>Organizing</i> (Pengorganisasian) Dalam Meningkatkan Komunikasi Vertikal di Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung.....	105
3. Proses <i>Actuating</i> (Aktualisasi) Dalam Meningkatkan Komunikasi Vertikal di Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung.....	107

4. Proses <i>Controlling</i> (Pengendalian) Dalam Meningkatkan Komunikasi Vertikal di Rumah Sakit Mata Cicendo (RSCM) Bandung.....	108
--	-----

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran.....	113

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

