

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Tujuan Penelitian	12
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis/Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 <i>Public Relations</i>	14
2.1.2 Peran <i>Public Relations</i>	15
2.1.3 <i>Excellence Theory</i>	18
2.1.4 <i>Public Relations</i> Rumah Sakit	20
2.1.4.1 <i>Service excellence/ Pelayanan Prima</i>	21
2.1.4.2 <i>Frontliner</i> Rumah Sakit	22
2.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian	37

3.2 Subjek dan Objek Penelitian	38
3.3 Metode Pengumpulan Data	39
3.4 Lokasi Penelitian	42
3.5 Informan Penelitian	42
3.6 Unit Analisis Penelitian	44
3.7 Teknik Analisis Data	45
3.8 Teknik Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Gambaran Umum	48
4.1.1 Langkah Penggunaan Aplikasi Nvivo	48
4.2. Hasil Penelitian	49
4.2.1 Peran Humas Pada <i>Frontliner</i> Rumah Sakit Oetomo Kepada Pasien.....	49
4.2.1.1 Peran Humas sebagai <i>Expert Prescriber</i>	50
4.2.1.2 Peran Humas sebagai <i>Communication Facilitator</i>	54
4.2.1.3 Peran Humas sebagai <i>Problem Solving Facilitator</i>	59
4.2.2 Cara <i>Frontliner</i> Rumah Sakit Oetomo Membangun Hubungan Timbal Balik dan Saling Pengertian dalam Meningkatkan <i>Service Excellence</i>	64
4.2.1.4 Cara <i>Frontliner</i> Membangun <i>Two Way Symmetrical</i>	65
4.2.1.5 Cara <i>Frontliner</i> Membangun <i>Two Way Asymmetrical</i>	70
4.3 Pembahasan.....	74
4.3.1 Peran Humas pada <i>Frontliner</i> Rumah Sakit Oetomo Kepada Pasien.....	74
4.3.1.1 Peran <i>Frontliner</i> sebagai <i>Expert Prescriber</i>	74
4.3.1.2 Peran <i>Frontliner</i> sebagai <i>Communication Facilitator</i>	77
4.3.1.3 Peran <i>Frontliner</i> sebagai <i>Problem Solving Facilitator</i>	80
4.3.2 Usaha <i>Frontliner</i> Rumah Sakit Oetomo Dalam Membangun Hubungan Timbal Balik dan Saling Pengertian untuk Meningkatkan <i>Service excellence</i>	83
4.3.2.1 Cara <i>Frontliner</i> Membangun <i>Two Way Symmetrical</i>	83
4.3.2.2 Cara <i>Frontliner</i> Membangun <i>Two Way Asymmetrical</i>	85
4.4 Model Penelitian Gabungan.....	89
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96