

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I :	
PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
F. Definisi Konsep.....	11
G. Metode Penelitian.....	15
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	15
2. Subyek, Obyek, dan Lokasi Penelitian.....	16
3. Jenis dan Sumber Data.....	17
4. Tahap-tahap Penelitian.....	21
5. Teknik Pengumpulan Data.....	23

6. Teknik Analisis Data.....	25
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	26
H. Sistematika Pembahasan.....	27
BAB II: KERANGKA TEORITIS.....	29
A. Kajian Pustaka.....	29
1. Pengertian, Tujuan, dan Aplikasi Etika Komunikasi	29
2. Pengertian, Tujuan, dan Fungsi <i>Customer Relations</i>	39
3. KBIH Sebagai Lembaga Penyedia Pelayanan Jasa.....	43
B. Kajian Teori Etika Deontologi.....	47
BAB III : PENYAJIAN DATA.....	51
A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Penelitian.....	51
1. Subyek Penelitian.....	51
a. Profil KBIH Nasrul Ummah.....	51
b. Tujuan Utama KBIH Nasrul Ummah.....	53
c. Nama dan Logo KBIH Nasrul Ummah.....	54
d. Struktur Organisasi KBIH Nasrul Ummah.....	55
e. Lokasi KBIH Nasrul Ummah	57
2. Lokasi Penelitian.....	58
B. Deskripsi Data Penelitian.....	59
1. Fokus Penelitian.....	59
2. Data Penelitian.....	59
BAB IV : ANALISIS DATA.....	75
A. Temuan Penelitian.....	75
B. Konfirmasi Temuan dengan Teori.....	81

BAB V	: PENUTUP.....	84
A.	Simpulan.....	84
B.	Rekomendasi.....	85

DAFTAR PUSTAKA

BIODATA PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN