

## DAFTAR ISI

Halaman

<i>Cover</i>	
<b>Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi</b>	
<b>Persetujuan Tim Penguji Skripsi</b>	
<b>Berita Acara Ujian Skripsi</b>	
<b>Lembaran Pengesahan</b>	
<b>Lembaran Pernyataan Persembahan.....</b>	<b>ii</b>
<b>Motto .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Lampiran dan Gambar.....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>x</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	6
C. Fokus Penelitian.....	6
D. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Masalah Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN</b>	
A. Kajian Literatur .....	9
1. Komunikasi .....	9
2. Pola Komunikasi .....	13
3. Pelayanan .....	17
4. Konsumen .....	19
5. Perusahaan .....	23
B. Definisi Operasional .....	27
C. Peneliti Terdahulu Yang Relevan .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian .....	31
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	32
1. Subjek Penelitian.....	32
2. Objek Penelitian.....	33
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	33

1. Lokasi Penelitian.....	33
2. Waktu Penelitian.....	33
D. Sumber Data.....	34
1. Data Primer .....	34
2. Data Sekunder.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1. Observasi .....	35
2. Wawancara .....	36
3. Dokumentasi.....	36
F. Teknik Keabsahan Data .....	36
1. Triangulasi .....	37
G. Teknik Analisis Data .....	38
1. Reduksi Data.....	38
2. Penyajian Data .....	38
3. Menarik Kesimpulan.....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHAS</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	39
B. Hasil Penelitian .....	47
C. Pembahas Penelitian .....	59
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Tabel Jumlah Pelanggan PDAM Kota Pekanbaru 2013-2017 .....	4
1.2 Tabel Grafik Pelanggan PDAM Kota Pekannaru 2013-2017 .....	4
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	28
3.1 Tabel Subjek Penelitian.....	32
3.2 Tabel Waktu Penelitian .....	34
4.1 Tabel Wilayah Pelanggan PDAM Kota Pekanbaru .....	43
4.2 Profil Informan .....	47

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau



## DAFTAR GAMBAR DAN LAMPIRAN

Gambar	Halaman
2.1 Gambar Pola Komunikasi (Roda, Rantai, Lingkaran, Bintang) .....	15
2.2 Gambar Tujuan Perusahaan.....	26
4.1 Gambar Bagan Struktur Organisasi PDAM Kota Pekanbaru.....	44
4.2 Gambar Bagan Struktur Hubungan Langganan.....	45
4.3 Gambar Pola Komunikasi Rantai Dua Tahap.....	64
4.4 Gambar Pola Komunikasi Rantai Banyak Tahap .....	65

### Lampiran

#### Lampiran

Surat SK Pembimbing

#### Lampiran

Surat Izin Melakukan Pelaksanaan Riset di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

#### Lampiran

Surat Keterangan Telah Pelaksanaan Riset di PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

#### Lampiran 1

Pedoman Wawancara Penelitian

#### Lampiran 2

Dokumentasi Gambar Penelitian

#### Lampiran 3

Riwayat Peneliti