

DAFTAR ISI

<i>Cover</i>	
Persetujuan Pembimbing	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Komprehensif	
Lembaran Pengesahan	
Lembaran Pernyataan	
Persembahan	
Abstrak	
<i>Abstract</i>	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur.....	10
1. Pengertian Peranan.....	10
2. Komunikasi Horizontal.....	12
3. Komunikasi Interpersonal.....	14
4. Tujuan Berkomunikasi.....	21
5. Kelebihan Dan Kelemahan.....	22
6. Etika Dalam Komunikasi Antrarpribadi.....	24
7. Pelayanan Publik.....	25
B. Defenisi Operasional.....	28
C. Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	33
B. Subjek Dan Objek Penelitian.....	33
C. Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian.....	34
D. Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Teknik Pemeriksaan Keabsan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum 42
B. Hasil Penelitian 56
C. Pembahasan Penelitian 67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 81
B. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

