

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
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/</i> Pelayanan Prima .....	21
2.1.4.2 <i>Frontliner</i> Rumah Sakit .....	22
2.2 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	24
2.3 Kerangka Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
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
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>90</b>
5.1 Kesimpulan .....	90
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>