

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Penegasan Istilah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II     LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	8
1. Humas.....	8
2. Costumer Relations.....	14
3. Costumer Service.....	22
4. Informasi.....	26
5. Pengaduan.....	27
6. Pelayanan.....	28
B. Kajian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pikir .....	31
<b>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	34
C. Sumber Data.....	34
D. Informan Penelitian .....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	35
F. Validitas Data .....	36
G. Teknis Analisis Data .....	37

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB IV GAMBARAN UMUM**

A. Sejarah RSIA Norfa Husada Bangkinang .....	39
B. Tugas Pokok dan Fungsi RSIA Norfa Husada Bangkinang .....	40
C. Syarat Pokok Pelayanan .....	40
D. Perencanaan Strategik .....	42
E. Struktur Organisasi RSIA Norfa Husada Bangkinang .....	43

**BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	45
B. Pembahasan.....	61

**BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**