

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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
LAMPIRAN DOKUMENTASI	xiii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR	8
A. Kajian Teori.....	8
1. Humas.....	8
2. Strategi Humas	12
3. Strategi Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan	16
B. Kajian Terdahulu	20
C. Kerangka Fikir.....	21
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	24
A. Jenis dan Pendekatan	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Waktu Penelitian	24
D. Sumber Data	24
E. Informan Penelitian	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Validitas Data	27
H. Teknik Analisis Data	29

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.....	30
A. Sejarah rumah sakit Jiwa Tampan.....	30
B. Tugas Pokok dan Fungsi	32
C. Visi Rumah Sakit Jiwa Tampan	33
D. Misi Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	33
E. Motto Rumah sakit Jiwa Tampan	33
F. Struktur Organisasi Rumah Sakit Jiwa Tampan.....	34
1. Sub Bagian Humas	35
2. Struktur Organisasi Humas.....	36
3. Standar Operasional Procedur (SOP) Humas	37
BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian.....	42
B. Pembahasan	60
BAB VI. PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	