DAFTAR ISI

Daftar Isi ..... **ii**
Daftar Tabel ..... **xii**
Daftar Gambar ..... **xiii**
BAB I ..... **xiii**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 7
1.3 Rumusan Masalah 8
1.4 Tujuan Penelitian 8
1.5 Kegunaan Penelitian 8
1.5.1 Kegunaan Teoretis 8
1.5.2 Kegunaan Praktis 8
1.6 Waktu dan Periode Penelitian 9
BAB II 12
2.1 Landasan Konseptual 11
2.1.1 Hubungan Masyarakat 11
2.1.2 Penanganan Gangguan Layanan ..... **Error! Bookmark not defined.**
2.2 Penelitian Terdahulu 21
2.2.1 Skripsi 21
2.2.2 Jurnal Nasional 32
2.2.3 Jurnal Internasional 44
2.3 Kerangka Pemikiran 55
BAB III 56
3.1 Paradigma Penelitian 57
3.2 Metode Penelitian 57
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 58
3.3.1 Subjek Penelitian 58
3.3.2 Objek Penelitian 59
3.4 Lokasi Penelitian 59
3.5 Unit Analisis 59
3.6 Informan Penelitian 63
3.7 Teknik Pengumpulan Data 65

3.7.1 Data Primer 65
3.7.2 Data Sekunder 66
3.8 Teknik Analisis Data 66
3.9 Teknik Keabsahan Data 68