

DAFTAR ISI

	Halaman
PERSEMBAHAN	i
SANWACANA	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Hubungan Gaya komunikasi Organisasi.....	11
2.1.1. Pengertian Hubungan Gaya Komunikasi Organisasi.....	11
2.1.2. Komunikasi Organisasi.....	12
2.1.2.1. Proses Komunikasi Organisasi.....	13
2.1.2.2. Efektivitas Komunikasi dalam Organisasi.....	16
2.1.3. Komunikasi Antarpersona.....	17
2.1.3.1. Pengertian Komunikasi Antarpersona.....	17
2.1.3.2. Jenis-jenis Komunikasi Antarpersona.....	18
2.1.4. Komunikasi Kelompok.....	19
2.1.4.1. Pengertian Komunikasi Kelompok.....	19
2.1.4.2. Jenis Komunikasi Kelompok.....	19
2.1.5. Pemberian Tausiah.....	20
2.1.6. Gaya Komunikasi.....	22
2.1.6.1. Pengertian Gaya Komunikasi.....	22
2.1.6.2. Esensi Gaya Komunikasi.....	23
2.1.6.3. Teori Gaya Komunikasi.....	24
2.1.6.4. Hubungan Gaya Komunikasi dengan Perilaku.....	28
2.1.6.5. Hubungan Gaya Komunikasi dengan Kebijakan..	29
2.1.6.6. Hubungan Gaya Komunikasi dengan Komunikasi Organisasi.....	30
2.1.6.7. Hubungan Gaya Komunikasi dengan Komunikasi	

Antarpribadi.....	31
2.1.7. Pimpinan Sebagai Komunikator.....	33
2.1.7.1.Peranan Antarpersona (<i>Interpersonal Roles</i>).....	33
2.1.7.2.Peranan Informasional (<i>Informational Roles</i>).....	34
2.1.7.3.Peranan Memutuskan (<i>Decisional roles</i>).....	35
2.2. Peningkatan Kinerja Layanan Prima.....	37
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	37
2.2.2. Pengertian Layanan Prima.....	38
2.2.3. Konsep kepuasan Pelanggan.....	41
2.2.4. Dasar-dasar Layanan Prima.....	42
2.2.5. Budaya Layanan Prima.....	43
2.2.6. Faktor-faktor Pendukung Layanan.....	44
2.2.7. Sasaran dan Manfaat layanan Prima.....	47
2.2.8. Penilaian Pelayanan Prima.....	48
2.2.9. Kebijakan.....	50
2.2.9.1.Pengertian Kebijakan.....	50
2.2.9.2.Pengertian Kebijakan Publik.....	51
2.2.9.3.Proses Kebijakan Publik.....	51
2.2.10. Program.....	53
2.2.10.1.Pengertian Program.....	53
2.2.10.2.Implementasi Program atau Kebijakan.....	53
2.2.10.3.Program Kebijakan Layanan Yang Optimal di Universitas Muhammadiyah Lampung.....	54
2.3. Kerangka Pikir.....	55
2.4. Hipotesis.....	57

III. METODE PENELITIAN

3.1. Pengertian Metode Penelitian.....	59
3.2. Tipe Penelitian.....	60
3.3. Definisi Konseptual dan definisi Operasional.....	61
3.3.1. Definisi konseptual.....	61
3.3.2. Definisi Operasional.....	62
3.4. Populasi dan Sampel.....	63
3.4.1. Populasi.....	63
3.4.2. Sampel Penelitian.....	64
3.5. Sumber Data.....	66
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.7. Uji Validitas dan Reabilitas.....	67
3.7.1. Uji Validitas.....	68
3.7.2. Uji Reabilitas.....	69
3.8. Teknik Analisa Data.....	70
3.8.1. Penentuan Skor Jawaban.....	71
3.8.2. Skala Likert.....	72

3.8.3. Uji Hipotesis.....	73
3.8.4. Uji Korelasi Spearman.....	74
IV. GAMBARAN UMUM	
4.1. Sejarah Berdirinya Universitas Muhammadiyah Lampung.....	75
4.2. Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Lampung.....	78
4.3. Tujuan.....	80
4.4. Dasar.....	80
4.5. Program Pendidikan yang ada di Universitas Muhammadiyah Lampung.....	81
4.6. Struktur Organisasi Universitas Muhammadiyah Lampung.....	81
4.7. Data Tingkat Pendidikan Pegawai Universitas Muhammadiyah Lampung.....	82
4.8. Matrik Perencanaan Program Universitas Muhammadiyah Lampung.....	83
4.9. Konsep Kebijakan Layanan yang optimal.....	84
4.10. Upaya yang Dilakukan Universitas Muhammadiyah Lampung menuju Layanan yang Optimal.....	84
4.11. Implementasi Kebijakan Layanan yang optimal.....	85
V. PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian.....	87
5.1.1. Uji Validitas dan Reabilitas	87
5.1.1.1. Uji Validitas.....	87
5.1.1.2. Uji Reabilitas.....	93
5.2. Identitas Responden	96
5.3. Tabulasi Sederhana Variabel X (Hubungan Gaya Komunikasi Universitas Muhammadiyah Lampung).....	101
5.3.1. Indikator Kebijakan.....	101
5.3.2. Komunikasi Organisasi.....	111
5.3.3. Komunikasi Persona.....	117
5.4. Tabulasi Sederhana Variabel Y (Meningkatkan Kinerja Layanan Prima).....	123
5.4.1. Penguatan Kelembagaan.....	123
5.4.2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM).....	127
5.4.3. Meningkatkan Sarana Dan Prasarana.....	136
5.4.4. Pengelolaan Sistem Informasi.....	139
5.5. Uji Statistik Variabel x dan Variabel Y.....	143
5.5.1 Korelasi Rank Spearman.....	143
5.5.2. Uji Hipotesis	144

5.6. Pembahasan.....	145
5.6.1. Hasil Penelitian dengan Teori.....	146
5.6.2. Hasil Jawaban Pertanyaan Terbuka dari Variabel Y (Peningkatan Kinerja Layanan prima) Untuk kuesioner nomor 33, 35, 36	148
VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	151
6.2. Saran.....	153

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN