

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR TESIS .....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS .....	v
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Signifikansi Penelitian .....	7
<b>BAB II       TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Kerangka Teoritis .....	11
2.2.1 Teori Interaksi Simbolik .....	11
2.2.1.1 Simbol .....	12
2.2.1.2 <i>Mind, Self, Society</i> .....	14
2.3 Kerangka Berpikir .....	16
<b>BAB III      METODOLOGI</b>	
3.1 Paradigma atau Perspektif Penelitian .....	17
3.2 Metode Penelitian .....	19
3.3 Sumber dan Pengambilan Data .....	22
3.3.1 Observasi .....	23

3.3.2 Wawancara .....	24
3.3.3 Dokumentasi .....	25
3.4 Objek yang diteliti .....	25
3.5 Keabsahan Penelitian .....	26
3.5.1 Triangulasi Sumber .....	27
3.5.2 Triangulasi Teknik .....	27
3.5.3 Triangulasi Waktu .....	28
3.6 Analisis Data .....	28
3.6.1 Reduksi Data .....	28
3.6.2 Penyajian Data .....	29
3.6.3 Penarikan Kesimpulan .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	30
4.1.1 Latar Belakang Subjek Penelitian .....	30
4.1.2 Isu Yang Menjadi Problem .....	39
4.1.2.1 Harga Diri .....	39
4.1.2.2 Hambatan Komunikasi .....	49
4.2 Hasil Pembahasan .....	68
4.2.1 Makna Simbolik dalam Interaksi .....	73
4.2.1.1 Konstruksi Makna dalam Interaksi dengan Pelanggan .....	73
4.2.1.2 Konstruksi Makna dalam Interaksi dengan Rekan Kerja .....	81
4.2.2 Stigmatisasi .....	84
4.2.3 Harapan .....	90
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	95
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>CURRICULUM VITAE</b>	
<b>TURNITIN</b>	

**DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1      Pertanyaan Penelitian .....	6



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	16
Gambar 3.1 Pengumpulan Data Primer .....	23
Gambar 4.1 Foto Papan Panduan Saat Memesan Menu Cafe .....	76
Gambar 4.2 Abjad dalam BISINDO .....	77
Gambar 4.3 Visual Audisme .....	86



**DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran A	Pedoman Wawancara dengan Tunarungu ..... 101
Lampiran B	Pedoman Wawancara dengan Manajer ..... 102
Lampiran C	Pedoman Wawancara dengan <i>Customer</i> ..... 103
Lampiran D	Dokumentasi Penelitian ..... 104
Lampiran E	Curriculum Vitae Penulis ..... 108
Lampiran F	Hasil Turnitin ..... 109

