



**AKTIFITAS BIRO HUMAS DAN CUSTOMER CARE
UNIVERSITAS MERCU BUANA PERIODE
SEPTEMBER 2009 - AGUSTUS 2010**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)
Program Studi Public Relations

DISUSUN OLEH
MAHADITHA PRIANGGORO
04203-008

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul Skripsi : AKTIFITAS BIRO HUMAS DAN CUSTOMER CARE
UNIVERSITAS MERCU BUANA PERIODE SEPTEMBER
2009 – AGUSTUS 2010**

Nama : Mahadita Prianggoro

Nim : 04203-008

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Mengetahui

Pembimbing

(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **AKTIFITAS BIRO HUMAS DAN CUSTOMER CARE
UNIVERSITAS MERCU BUANA PERIODE SEPTEMBER
2009 – AGUSTUS 2010**

Nama : **Mahadita Prianggoro**

Nim : **04203-008**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Jurusan : **Public Relations**

Jakarta, 22 Agustus 2010

Disetujui dan diterima oleh :

Dosen Pembimbing

(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunnikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

(Irmulan Sati T. SH. M.Si.)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**Judul Skripsi : AKTIFITAS BIRO HUMAS DAN CUSTOMER CARE
UNIVERSITAS MERCU BUANA PERIODE SEPTEMBER
2009 – AGUSTUS 2010**

Nama : Mahadita Prianggoro

Nim : 04203-008

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studii : Public Relations

**Judul Skripsi : AKTIFITAS BIRO HUMAS DAN CUSTOMER CARE
UNIVERSITAS MERCU BUANA PERIODE SEPTEMBER
2009 – AGUSTUS 2010**

Mengetahui

Jakarta, 22 Agustus 2010

1. Ketua Sidang

Nama : Ida Anggraeni Ananda. M.Si. ()

2. Penguji Ahli

Nama : Gufroni Sakaril M.Si. ()

3. Pembimbing

Nama : Drs. Hardiyanto Jatmiko M.Si. ()

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR REVISI SKRIPSI	iii
LEMBAR LULUS SIDANG	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Permasalahan	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Signifikansi Penelitian	7
1.4.1. Praktis	7
1.4.2. Akademis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian Komunikasi	8
2.1.1 Bentuk Kegiatan dan Media Komunikasi	11
2.2. Pengertian Public Relations	12
2.2.1 Fungsi dan Peranan Public Relations	16
2.2.2 Ruang Lingkup Kerja dan Kegiatan Public Relations ..	19
2.2.3 Media Public Relations	22
2.3. Pengertian Citra	23
2.3.1 Jenis jenis Citra	25
2.4. Strategi Public Relations	28
2.4.1 Strategi Komunikasi Public Relations	32
2.4.2 Rencana Strategis Public Relations	35

2.4.3 Unsur unsur Pokok Strategis Public Relations	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1. Sifat Penelitian	42
3.2. Metode Penelitian	43
3.3. Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1 Data Primer	45
3.3.2 Data Sekunder	45
3.4. Key Informan	46
3.5. Defenisi Konsep	47
3.6. Fokus Penelitian	47
3.7. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	49
4.1.1 Sejarah Universitas Mercu Buana	51
4.2. Hasil Penelitian	56
4.3. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
CURRICCULUM VITAE	

