

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Skripsi.....	i
Lembar Tanda Lulus Sidang	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iii
Surat Pernyataan Karya Sendiri.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Bab I : Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Identifikasi Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
a. Manfaat Teoritis / Akademis	12
b. Manfaat Praktis	13
Bab II :Tinjauan Pustaka	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.1.2 Jurnal Internasional	22
2.2 Landasan Konsep	27
2.2.1 Komunikasi	27
2.2.2 Unsur- Unsur Komunikasi	29
2.2.3 Gangguan dan Rintangan Komunikasi	31
2.2.4 Fungsi Komunikasi.....	33
2.2.5 Komunikasi Organisasi	34
2.3 Public Relations	36
2.3.1 Pengertian Public Relations	36
2.3.2 Aktifitas Public Relations	39
2.3.3 Strategi Public Relations	41
2.4 Citra (Image)	47

2.4.1 Definisi Citra (Image)	47
2.4.2 Definisi Citra Organisasi.....	49
2.4.3 Hubungan Public Relations Dengan Citra Perusahaan.....	51
2.4.4 Strategi Public Relations untuk Membangun Citra	52
Bab III : Metodologi Penelitian	54
3.1 Paradigma.....	54
3.2 Tipe Penelitian.....	55
3.3 Metode Penelitian	56
3.4 Subyek Penelitian	57
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
a. Data Primer.....	58
b. Data Sekunder.....	58
3.6 Teknik Analisis Data	58
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	59
Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	62
4.1 Gambaran Umum PT. Garuda Indonesia	62
4.1.1 Logo Perusahaan.....	64
4.1.2 Visi Misi PT. Garuda Indonesia	65
4.1.3 Struktur Organisasi Corporate Secretary	66
4.2 Hasil Penelitian.....	66
4.2.1 Gambaran Umum Situasi Delay	69
4.2.2 Strategi Komunikasi	73
4.2.2.1 Tahap Penemuan Masalah	76
4.2.2.2 Tahap Perencanaan dan Pemograman	85
4.2.2.3 Tahap Pelaksanaan dan Komunikasi.....	90
4.2.2.4 Tahap Evaluasi Program.....	92
4.3 Pembahasan	97
4.3.1 Tahap Penemuan Masalah.....	101
4.3.2 Tahap Perencanaan dan Pemograman	104
4.3.3 Tahap Pelaksanaan dan Komunikasi	107
4.3.4 Tahap Evaluasi Program	110

Bab V :Kesimpulan dan Saran	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114
5.2.1 Saran Akademis.....	114
5.2.2 Saran Untuk Perusahaan	115
Daftar Pustaka	116

