

DAFTAR ISI

| | | |
|--|--|----|
| HALAMAN JUDUL..... | i | |
| LEMBAR PERNYATAAN..... | ii | |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI..... | iii | |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG..... | iv | |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI..... | v | |
| ABSTRAK..... | vi | |
| KATA PENGANTAR..... | viii | |
| DAFTAR ISI..... | x | |
| BAB I | PENDAHULUAN | |
| 1.1 | Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 | Fokus Penelitian..... | 9 |
| 1.3 | Identifikasi Masalah..... | 9 |
| 1.4 | Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.5 | Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| 2.2 | Kajian Teoritis..... | 24 |
| 2.2.1 | Public Relations..... | 24 |
| 2.2.2 | Fungsi Public Relations..... | 27 |
| 2.2.3 | Peran Public Relations..... | 29 |
| 2.2.4 | Marketing Public Relations..... | 31 |
| 2.2.5 | Komunikasi..... | 32 |
| 2.2.6 | Reputasi..... | 35 |
| 2.2.7 | Komunikasi Organisasi..... | 37 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 | Paradigma Penelitian..... | 40 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 43 |
| 3.3 | Subyek Penelitian..... | 43 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data..... | 45 |
| 3.4.1 | Data Primer..... | 45 |
| 3.4.2 | Data Sekunder..... | 46 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data..... | 47 |
| 3.6 | Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... | 47 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 | Gambaran Umum Obyek Penelitian..... | 49 |

| | | |
|-------|--|----|
| 4.1.1 | Sejarah PT Smartfren Telecom Tbk..... | 49 |
| 4.1.2 | Kegiatan Usaha PT Smartfren Telecom Tbk..... | 51 |
| 4.1.3 | Visi PT Smartfren Telecom Tbk..... | 52 |
| 4.1.4 | Misi PT Smartfren Telecom Tbk..... | 52 |
| 4.1.5 | Budaya PT Smartfren Telecom Tbk..... | 52 |
| 4.1.6 | Nilai-Nilai Perusahaan PT Smartfren Telecom Tbk | 53 |
| 4.1.7 | Struktur Organisasi PT Smartfren Telecom Tbk.... | 54 |
| 4.1.8 | Lokasi/Alamat PT Smartfren Telecom Tbk..... | 54 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 55 |
| 4.2.1 | Strategi Public Relations PT Smartfren Telecom Tbk..... | 56 |
| 4.2.2 | Peran Public Relations PT Smartfren Telecom Tbk. | 63 |
| | 4.2.2.1 Public Relations Smartfren sebagai Teknisi Komunikasi..... | 63 |
| | 4.2.2.2 Public Relations Smartfren sebagai Expert Prescriber..... | 65 |
| | 4.2.2.3 Public Relations Smartfren sebagai Fasilitator Komunikasi..... | 66 |
| | 4.2.2.4 Public Relations Smartfren sebagai Fasilitator Pemecah Masalah..... | 68 |
| 4.2.3 | Usaha-Usaha Mempertahankan Reputasi PT Smartfren Telecom Tbk..... | 70 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 74 |
| 4.3.1 | Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Smartfren Telecom Tbk.... | 75 |
| 4.3.2 | Peran Public Relations Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Smartfren Telecom Tbk.... | 80 |
| | 4.3.2.1 Peran Public Relations Smartfren sebagai Penasehat Asli..... | 81 |
| | 4.3.2.2 Peran Public Relations Smartfren sebagai Teknisi Komunikasi..... | 82 |
| | 4.3.2.3 Peran Public Relations Smartfren sebagai Fasilitator Komunikasi..... | 84 |
| | 4.3.2.4 Peran Public Relations Smartfren sebagai Fasilitator Pemecah Masalah..... | 85 |
| 4.3.3 | Usaha-Usaha Dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan PT Smartfren Telecom Tbk..... | 87 |

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-----|---------------------------|----|
| 5.1 | Kesimpulan..... | 95 |
| 5.2 | Saran..... | 96 |
| | 5.2.1 Saran Akademis..... | 96 |
| | 5.2.2 Saran Praktis..... | 97 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 99 |
| LAMPIRAN | |

