

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG .....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar belakang penelitian .....	1
1.2    Fokus Penelitian .....	7
1.3    Identifikasi Masalah.....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	7
1.5    Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1    Penelitian Terdahulu .....	10
2.2    Komunikasi Massa .....	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi Massa .....	13
2.2.2 Karakteristik Komunikasi Massa .....	14
2.2.3 Fungsi Komunikasi Massa.....	16
2.3    Pengertian Media Massa.....	17
2.3.1 Karakteristik Media Massa .....	18
2.3.2 Fungsi Media Massa.....	20
2.3.3 Jenis-jenis Media Massa .....	20
2.4    Humas.....	21
2.4.1 Pengertian Humas .....	21
2.4.2 Peran Humas.....	23
2.4.3 Fungsi Humas.....	28
2.4.4 Tujuan Humas .....	28
2.5    Pengelolaan Opini Publik.....	30
2.5.1 Pengertian Opini Publik .....	30
2.5.2 Faktor Pemicu Munculnya Opini Publik.....	31
2.6    Pembentukan Opini.....	32
2.6.1 Hubungan Antara Sikap dan Opini .....	32

2.6.2	Dampak Komunikasi Pada Opini Publik .....	33
2.6.3	Cara Kerja Opini Publik.....	34
2.6.4	Pengaruh Opini Publik .....	34
2.7	Manajemen PR .....	35
2.8	Pelayanan .....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>44</b>
3.1	Paradigma Penelitian .....	44
3.2	Tipe Penelitian.....	47
3.3	Metode Penelitian.....	48
3.4	Subyek Penelitian.....	49
3.4.1	Narasumber Pertama.....	49
3.4.2	Narasumber Kedua .....	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.5.1	Data Sekunder .....	50
3.5.2	Data Premier.....	51
3.6	Analisis Data.....	52
3.7	Keabsahan data .....	55
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>57</b>
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	57
4.1.1	Informan.....	60
4.1.2	Media Massa.....	60
4.2	Hasil Penelitian.....	60
4.2.1	Teknisi Komunikasi.....	61
4.2.2	Fasilitator Komunikasi .....	66
4.2.3	Problem Solving.....	68
4.2.4	Penasihat Ahli .....	70
4.2.5	Aktivitas Humas.....	71
4.3	Pembahasan .....	78
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan .....	80
5.2	Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>