

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kajian Teoritis.....	19
2.2.1 Komunikasi	19
2.2.2 Tujuan Komunikasi.....	19
2.2.3 Public Relations	20
2.2.4 Fungsi Public Relations	22
2.2.5 Tujuan Public Relations	24
2.2.6 Strategi Public Relations	25
2.2.7 Citra Perusahaan.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2. Metode Penelitian.....	38

3.3 Subyek Penelitian.....	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5. Teknik Analisis Data.....	45
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
3.6.1 Triangulasi Sumber	49
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
4.1.2 Visi dan Misi Lucy In The Sky	51
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.1.4 Kedudukan Public Relations dalam Perusahaan	54
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 Strategi PR Lucy In The Sky	55
4.2.2 Loyalitas Pelanggan Lucy In The Sky	61
4.3 Pembahasan.....	66
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
5.2.1 Saran Praktis.....	72
5.2.2 Saran Akademis	72
DAFTAR PUSTAKA	75