

## DAFTAR ISI

### HALAMANJUDUL

### LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... i

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG ..... ii

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI ..... iii

ABSTRAK .....iv

KATA PENGANTAR .....vi

DAFTAR ISI .....ix

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....1

1.2. Fokus Penelitian.....5

1.3. Identifikasi Masalah .....6

1.4. Tujuan Penelitian .....6

1.5. Manfaat Penelitian .....6

1.5.1. Manfaat Penelitian Akademis .....6

1.5.2. Manfaat Penelitian Praktis .....6

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu .....7

2.2. Komunikasi.....12

2.3. Public Relations .....14

2.3.1. Marketing Public Relation .....16

2.3.2. Ruang Lingkup Pekerjaan Marketing Public Relations.....17

2.3.3. Peranan Marketing Public Relations .....19

2.3.4. Tujuan Marketing Public Relation Perbankan .....23

2.4 Brand .....23

2.4.1. Brand Image .....26

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 2.4.2. Brand Trust..... | 30 |
|-------------------------|----|

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| 3.1. Paradigma.....                         | 33 |
| 3.2. Metode Penelitian .....                | 35 |
| 3.3. Subyek Penelitian.....                 | 37 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data .....          | 39 |
| 3.5. Teknik Analisis Data.....              | 39 |
| 3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... | 40 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....                        | 41 |
| 4.1.1. Profil Perusahaan.....                                    | 41 |
| 4.1.2. Sejarah Perusahaan .....                                  | 42 |
| 4.1.3. Visi dan Misi .....                                       | 42 |
| 4.1.4. Logo dan Filosofi Logo Perusahaan .....                   | 43 |
| 4.1.5. Struktur Perusahaan .....                                 | 44 |
| 4.1.6. Program Perusahaan .....                                  | 45 |
| 4.1.7. Marketing Public Relations di PT Bank DBS Indonesia ..... | 45 |
| 4.1.8. Fungsi Brand Image di PT Bank DBS Indonesia .....         | 48 |
| 4.2. Hasil Penelitian.....                                       | 49 |
| 4.3. Pembahasan .....  | 70 |

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 81 |
| 5.2. Saran.....      | 83 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>85</b> |
|-----------------------------|-----------|

### **LAMPIRAN**