

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR PERBAIKAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Identifikasi Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Akademis	11
1.5.2 Kegunaan Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Komunikasi	24
2.2.1 Komunikasi Organisasi	26
2.2.2 Proses Komunikasi	27
2.2.3 Strategi Komunikasi	30
2.3 Public Relations	31
2.3.1 Fungsi Public Relations	32
2.3.2 Strategi Public Relations	34
2.4 Community Relations	41
2.4.1 Pengertian Community Relations	41

2.4.2	Fungsi Community Relations.....	43
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1	Paradigma Penelitian.....	45
3.2	Metode Penelitian.....	46
3.3	Nara Sumber.....	48
3.4	Definisi Konsep.....	49
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1	Data Primer	50
3.5.2	Data Sekunder	51
3.6	Teknik Analisis Data.....	51
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	53
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1	Sejarah Perkembangan PT. Kereta Commuter Indonesia	55
4.1.2	Visi dan Misi PT. Kereta Commuter Indonesia	57
4.1.3	Budaya Perusahaan	57
4.1.4	Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	58
4.1.5	Struktur Organisasi.....	59
4.2	Hasil Penelitian	60
4.2.1	Mendefinisikan Problem	61
4.2.2	Perencanaan dan Pemrograman	63
4.2.3	Mengambil Tindakan dan Komunikasi	66
4.2.4	Mengevaluasi Program.....	70
4.3	Pembahasan	72
BAB V	PENUTUP	79
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.3.2	Strategi Public Relations	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1	Logo PT. Kereta Commuter Indonesia	57
Gambar 4.1.5	Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia	58