

DAFTAR ISI

	Hal
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Hakikat Komunikasi	17
2.3 Komunikasi Organisasi	20
2.4 Public Relations	21
2.4.1 Definisi Public Relations	21
2.4.2 Fungsi Public Relations	24

2.5 Peran Public Relations.....	26
2.6 Citra	31
2.6.1 Pengertian Citra	31
2.6.2 Jenis-Jenis Citra.....	29
2.6.3 Proses Pembentukan Citra	33
2.7 Pemasaran Jasa	37
2.7.1 Sasaran Pemasaran Jasa	39

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	41
3.2 Tipe Penelitian.....	43
3.3 Metode Penelitian	45
3.4 Subyek Penelitian.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	50
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	51

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	53
4.1.2 Logo Perusahaan	54
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Hotel Aviary Bintaro	56
4.2.2 Hambatan Dalam Membangun Citra Hotel Aviary Bintaro.....	60
4.2.3 Upaya Menanggulangi Hambatan Yang Dihadapi Dalam Membangun Citra Hotel Aviary Bintaro	63
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Peran Public Relations Dalam Membangun Citra Hotel Aviary Bintaro	68
4.3.2 Hambatan Dalam Membangun Citra Hotel Aviary Bintaro.....	72

4.3.3 Upaya Menanggulangi Hambatan Yang Dihadapi Dalam Membangun Citra Hotel Aviary Bintaro	75
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	----

LAMPIRAN	
-----------------------	--

CV	
-----------------	--

