

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	5
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. LANDASAN TEORI	
2.1.1. Komunikasi.....	8
2.1.1.1. Proses Komunikasi.....	9
2.1.1.2. Komunikasi Organisasi .....	11
2.1.2. <i>Public Relations</i> .....	14
2.1.2.1 Definisi <i>Public Relations</i> .....	14
2.1.2.2 Startegi <i>Public Relations</i> .....	15
2.1.2.3 Proses <i>Public Relation</i> .....	16
2.1.2.4 Fungsi, Tujuan, dan Peranan PR .....	18
2.1.2.5.1. Fungsi <i>Public Relations</i> ... ..	18
2.2.2.5.2. Ciri Khas Proses dan Fungsi Manajemen PR .....	19
2.2.2.5.3. Peranan <i>Public Relations</i> dalam Suatu Organisasi.....	19
2.1.3. Definisi Corporate Communications.....	21

2.1.4. Pengertian Merek Korporat (corporate brand).....	21
2.1.4.1. <i>Brand Awareness</i> (Kesadaran Merek).....	22
2.1.4.2. Manfaat Pemberian Merek.....	24
2.1.5. Corporate Image .....	24
2.1.6. Corporate Identity .....	27
2.1.6.1. Pelaksanaan Manajemen Corporate Identity .....	28
2.1.6.2. Definisi Corporate Image (Citra Perusahaan) .....	28
2.1.6.3. Definisi Publik .....	30
2.1.6.4. Pengertian efektifitas .....	34

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1 Tipe Penelitian.....	43
3.2 Metode Penelitian .....	44
3.3 Populasi dan Sampel .....	45
3.3.1 Populasi .....	45
3.3.2 Sampel .....	45
3.4 Definisi & Operasional Konsep .....	48
3.4.1 Definisi Konsep.....	48
3.4.2 Operasional Konsep.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	52
3.6 Teknik Analisa Data .....	53

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

4.1 Obyek dan Gambaran Umum Sejarah IBM.....	58
4.2 Identitas Perusahaan .....	59
4.3 Visi dan Misi, Nilai IBM .....	59
4.4 Dunia IBM .....	60
4.5 Struktur Organisasi IBM Indonesia .....	60
4.6 Struktur Organisasi Divisi Komunikasi .....	61
4.7 Hasil Penelitian.....	63
4.8 Pembahasan.....	88

## **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran .....	96
5.2.1.Saran Praktis .....	96
5.2.2.Saran Akademis.....	97

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Lampiran-Lampiran**

#### **Struktur Organisasi IBM INDONESIA**

#### **Struktur Organisasi Divisi Komunikasi Korporat**

#### **Codeing Sheet**

#### **Berita CSR**

#### **Kuesioner**

#### **CV Penulis**