

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Manfaat Akademis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Public Relations .....	27
2.2.1. Definisi <i>Public Relations</i> .....	27
2.2.2. Ruang Lingkup Public Relations.....	28
2.2.3. Tugas dan Fungsi <i>Public Relations</i> .....	30
2.2.4. Tujuan <i>Public Relations</i> .....	35
2.2.5 Manajemen <i>Public Relations</i> .....	37
2.3 Citra.....	45
2.3.1 Definisi Citra .....	45
2.3.2. Jenis-Jenis Citra.....	45

2.3.3.	Proses Terbentuknya Citra .....	48
2.4	Stakeholder Relations.....	54
2.5	Cyber Public Relations.....	57
2.5.1	Definisi <i>Cyber Public Relations</i> .....	57
2.5.2	Manfaat <i>Cyber Public Relations</i> .....	58
2.6	Media Digital.....	59
2.6.1	Keunggulan <i>Media Digital</i> .....	60
2.6.2	Pengelolaan Media Digital .....	62
2.7	New Media .....	65
2.7.1	Karakteristik Media Baru.....	65
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>68</b>
3.1.	Paradigma .....	68
3.2.	Metode Penelitian .....	70
3.3.	Subjek Penelitian .....	71
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	73
3.4.1.	Data Primer.....	74
3.4.2.	Data Sekunder .....	74
3.5.	Teknik Analisis Data.....	75
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>79</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	79
4.1.1.	Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk .....	79
4.1.2.	Visi dan Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.....	81
4.1.3.	Nilai-Nilai dan Budaya Perusahaan.....	82
4.1.4.	Logo Perusahaan .....	85
4.1.5.	Struktur Organisasi.....	85
4.1.6.	Bidang Usaha.....	87
4.2	Hasil Penelitian .....	89
4.2.1.	<i>Fact Finding</i> .....	100

4.2.2. <i>Planning</i> .....	107
4.2.3. <i>Communicating</i> .....	118
4.2.4. <i>Evaluating</i> .....	129
4.3 Pembahasan.....	135
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>150</b>
5.1 Kesimpulan.....	150
5.2 Saran.....	152
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>154</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

