

DAFTAR ISI

JUDUL SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Definisi Komunikasi	10
2.1.1 Tujuan Komunikasi.....	12
2.1.2 Bentuk-bentuk Komunikasi	13
2.2 Definisi Public Relation	18
2.2.1 Tujuan Kegiatan PR.....	20
2.2.2 Tugas Public Relation	23
2.2.3. Proses Pelaksanaan Tugas Public Relation.....	25
2.2.4 Bentuk Publik Hubungan Masyarakat	26
2.2.4 Ruang Lingkup Public Relations	28
2.2.5 Peran Public Relation.....	30
2.3 Hubungan Konsumen (<i>Customer Relation</i>)	32
2.3.1 Definisi <i>Customer Relation</i>	32
2.3.2 Tujuan <i>Customer Relations</i>	33
2.4 Badan Usaha Milik Negara	35

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma.....	38
3.2 Tipe Penelitian.....	39
3.3 Metode Penelitian.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	42
3.4.1 Data Primer	42
3.4.2 Data Sekunder.	42
3.5 Sumber Data	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.7 Teknik Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Kereta Commuter Indonesia	52
4.1.2 Visi Misi PT. Kereta Commuter Indonesia.....	53
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Kereta Commuter Indonesia	54
4.1.4 Uraian Tugas Public Relation PT . Kereta Commuter Indonesia ...	54
4.1.5 Uraian Tugas Divisi Yang Berkaitan Dengan Public Relations	55
4.1.6 Komunitas Pengguna KRL	57
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Penasihat Ahli	61
4.2.2 Fasilitator Pemecah Masalah	62
4.2.3 Fasilitator Komunikasi	67
4.2.4 Teknisi Komunikasi	77
4.2.5 Hubungan PR Dengan Komunitas Pengguna KRL	80
4.3 Pembahasan	87
4.3.1 Penasihat Ahli.....	88
4.3.2 Fasilitator Pemecah Masalah	89
4.3.3 Fasilitator Komunikasi.....	91
4.3.4 Teknisi Komunikasi.....	93
4.3.5 Hubungan PR Dengan Komunitas Pengguna KRL.....	94

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	97
--------------------	----

5.2 Saran	100
5.2.1 Saran Akademis	100
5.2.3 Saran Praktis	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	105

