DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah **1**

1.2 Rumusan Masalah **7**

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 7

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian **8**

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian **10**

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 12

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu..... 12

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 19

2.1.2.1 Pengertian Ilmu Komunikasi..... 19

2.1.2.2 Definisi Komunikasi Menurut Para Ahli 20

2.1.2.3 Model Komunikasi..... 21

2.1.2.4 Fungsi komunikasi 23

2.1.2.5 Tujuan Komunikasi..... 26

2.1.2.6 Proses Komunikasi..... 27

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal 29

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal 29

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal 30

2.1.3.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal..... 31

2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi..... 32

2.1.4.1 Definisi Strategi..... 32

2.1.4.2 Definisi Strategi Komunikasi 33

2.1.5 Tinjauan Tentang *Marketing Public Relations*..... 35

2.1.5.1 Sejarah *Marketing Public Relations*..... 35

2.1.5.2 Peran *Marketing Public Relations*..... 37

2.1.5.3 Tujuan *Marketing Public Relations* 38

2.1.6 Tinjauan Tentang Promosi..... 39

2.1.7 Tinjauan Tentang Konsumen..... 40

2.2 Kerangka Pemikiran..... 42

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 50

3.2. Teknik Penentuan Informan 52

3.2.1 Subjek Penelitian 52

3.2.1.1 Informan Penelitian 52

3.2.1.2 Informan Pendukung Penelitian 54

3.3 Teknik Pengumpulan Data 55

3.3.1 Studi Pustaka 55

3.3.2 Studi Lapangan 56

3.4 Uji Keabsahan Data 59

3.5 Teknik Analisis Data 61

3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian 63

3.6.1 Lokasi Penelitian 63

3.6.2 Waktu Penelitian 63

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 65

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 68

4.1.1.1 Visi dan Misi PT. Telekomunikasi Indonesia.Tbk 74

4.1.1.2 Logo dan Arti Lambang PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk 75

4.1.1.3 Kegiatan *Open Table* (OT) PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk 78

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian 80

4.1.3 Hasil Penelitian 87

4.1.3.1 Identifikasi Target Khalayak Dari Kegiatan *Marketing Public Relation* PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divre III *site operations* Kopo 88

4.1.3.2 Penetapan Tujuan Dari Kegiatan *Marketing Public Relation* PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divre III *site operations* Kopo 91

4.1.3.3 Penyusunan Pesan Dari Kegiatan *Marketing Public Relation* PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divre III *site operations* Kopo 94

4.1.3.4 Pemilihan Media yang Digunakan Dalam Kegiatan *Marketing Public Relation* PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divre III *site operations* Kopo 98

4.1.3.5 Evaluasi Dalam Kegiatan *Marketing Public Relation* PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk Divre III *site operations* Kopo.. 101

4.2 Pembahasan 104

4.2.1 Identifikasi Target Khalayak 105

4.2.2 Penetapan Tujuan 107

4.2.3 Penyusunan Pesan..... 109

4.2.4 Pemilihan Media..... 110

4.2.5 Evaluasi 112

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 115

5.2 Saran..... 119

5.2.1 Saran Bagi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk 119

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 120

DAFTAR PUSTAKA 121

LAMPIRAN..... 125

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 194

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 16

Tabel 3.1 Informan Penelitian 53

Tabel 3.2 Informan Pendukung Penelitian 54

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian 64

Tabel 4.1 Tabel dan Waktu Penelitian Wawancara 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Proses Komunikasi 21

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Peneliti 49

Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif 62

Gambar 4.1 Logo PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk..... 75

Gambar 4.2 Kegiatan *Open Table* (OT) 78

Gambar 4.3 Foto Informan Kunci Penelitian Kusnandar 80

Gambar 4.4 Foto Informan Kunci Penelitian Zurianti, A.Md 81

Gambar 4.5 Foto Informan Kunci Penelitian Jojo..... 82

Gambar 4.6 Foto Informan Kunci Penelitian Yuki Pramukti, A.Md 83

Gambar 4.7 Foto Informan Pendukung Penelitian Hendi Rohaendi 84

Gambar 4.8 Foto Informan Pendukung Penelitian Yani Hadisaputri..... 85

Gambar 4.9 Foto Informan Pendukung Penelitian Fikar Lataba 86

Gambar 4.10 Media yang digunakan pada kegiatan *Open Table*..... 98

Gambar 4.11 Strategi Komunikasi PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk divre III *site operations* Kopo..... 114

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian Dari Dekan 125

Lampiran 2 : Surat Persetujuan Pembimbing..... 126

Lampiran 3 : Surat Penerimaan Dari Tempat Penelitian 127

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan 128

Lampiran 5 : Surat Rekomendasi Sidang Usulan Penelitian 129

Lampiran 6 : Surat Permohonan Sidang 130

Lampiran 7 : Lembar Revisi Usulan Penelitian 131

Lampiran 8 : Surat Rekomendasi Sidang..... 132

Lampiran 9 : Lembar Revisi Sidang Skripsi 133

Lampiran 10 : Lembar Infoman Kunci Kusnandar 134

Lampiran 11 : Lembar Infoman Kunci Zurianti 135

Lampiran 12 : Lembar Infoman Kunci Jojo..... 136

Lampiran 13 : Lembar Infoman Kunci Yuki Pramukti..... 137

Lampiran 14 : Lembar Infoman Pendukung Hendi Rohaendi 138

Lampiran 15 : Lembar Infoman Pendukung Yani Hadisaputri..... 139

Lampiran 16 : Lembar Infoman Pendukung Fikar Lataba 140

Lampiran 17 : Dokumentasi Penelitian Informan Kunci Kusnandar..... 141

Lampiran 18 : Dokumentasi Penelitian Informan Kunci Zurianti 142

Lampiran 19 : Dokumentasi Penelitian Informan Kunci Jojo 143

Lampiran 20 : Dokumentasi Penelitian Informan Kunci Yuki Pramukti . 144

Lampiran 21 : Dokumentasi Penelitian Informan Pendukung Hendi Rohaendi 145

Lampiran 22 **:** Dokumentasi Penelitian Informan Pendukung Yani Hadisaputri..... 146

Lampiran 23 **:** Dokumentasi Penelitian Informan Pendukung Fikar Lataba..... 147

Lampiran 24 **:** Media yang digunakan dalam Kegiatan *Open Table* 148

Lampiran 25 **:** Dokumentasi Kegiatan *Open Table*..... 150

Lampiran 26 **:** Transkrip Wawancara Informan Kunci 152

Lampiran 27 **:** Transkrip Wawancara Informan Pendukung..... 178

Lampiran 28 **:** Pedoman Observasi 190

Lampiran 29 **:** Hasil Observasi..... 191