

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	18
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	19
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	19
1.3.1 Maksud Penelitian.....	19
1.3.2 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian.....	20
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	20
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	20

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka	22
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	22
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi	25
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	25
2.2.2 Tujuan Komunikasi	31
2.2.3 Proses Komunikasi	36
2.2.4 Fungsi Komunikasi.....	37
2.2.5 Bentuk Komunikasi	39
2.3 Tinjauan Tentang Peranan.....	40
2.3.1 Definisi Peranan.....	40
2.3.2 Teori Peranan.....	42
2.4 Tinjauan Tentang Humas	43
2.4.1 Definisi Humas	43
2.4.2 Ciri Humas.....	45
2.4.3 Tugas Humas	46
2.4.4 Fungsi Humas	47
2.4.5 Tujuan Humas.....	48
2.4.6 Falsafah Public Relations	49
2.5 Tinjauan Tentang Peranan Humas	50
2.5.1 Definisi Peranan Humas	50
2.5.2 Peranan Humas	51
2.6 Tinjauan Tentang Kebun Binatang	51

2.6.1 Definisi Kebun Binatang	51
2.6.2 Fungsi Kebun Binatang	53
2.6.3 Perbedaan Kebun Binatang dengan Taman Safari	54
2.7 Tinjauan Tentang Kerjasama	55
2.7.1 Definisi Kerjasama	55
2.7.2 Ciri – Ciri Kerjasama.....	55
2.8 Tinjauan Tentang Citra	56
2.8.1 Definisi Citra	56
2.8.2 Bentuk Citra.....	57
2.8.3 Proses Pembentukan Citra	58
2.9 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	60
2.9.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	60
2.9.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	62
2.9.3 Penggolongan Komunikasi Organisasi.....	65
2.9.4 Pola Komunikasi Organisasi.....	70
2.10 Tinjauan Tentang Pengunjung	72
2.10.1 Definisi Pengunjung	72
2.10.2 Kategori Pengunjung	73
2.12 Kerangka Pemikiran.....	73
2.13 Kerangka Teoritis.....	74

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	77
3.2 Informan Penelitian.....	80

3.2.1 Subjek Penelitian	81
3.2.2 Teknik Penarikan Informan	81
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	88
3.3.1 Studi Lapangan	89
3.3.1 Studi Pustaka.....	92
3.4 Teknik Analisis Data.....	93
3.5 Uji Keabsahan Data.....	97
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	100
3.6.1 Lokasi Penelitian	100
3.6.2 Waktu Penelitian	101

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	103
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	107
4.1.1.1 Sejarah Kebun Binatang Bandung	107
4.1.1.2 Visi dan Misi Kebun Binatang Bandung	113
4.1.1.3 Profil Kebun Binatang Bandung	115
4.1.1.4 Struktur Organisasi Divisi Utama	115
4.1.1.5 Struktur Divisi Sekretaris.....	117
4.1.1.6 Job Description	118
4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian	122
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian	129
4.1.3.1 Kegiatan yang dilakukan humas Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung	130

4.1.3.2	Pesan yang disampaikan humas Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung	149
4.1.3.3	Media yang digunakan humas Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung	164
4.2	Pembahasan.....	167
4.2.1	Kegiatan yang dilakukan humas Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung.....	169
4.2.2	Pesan yang disampaikan humas Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung.....	171
4.2.3	Media yang digunakan humas Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung.....	173
4.2.4	Peranan humas Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung	175

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	178
5.2	Saran.....	181
5.2.1	Bagi humas Kebun Binatang Bandung.....	181
5.2.2	Bagi pengunjung Kebun Binatang Bandung	182
5.2.3	Bagi peneliti selanjutnya.....	183
DAFTAR PUSTAKA		184
LAMPIRAN.....		185
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		259

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Data Informan Kunci	85
Tabel 3.2 Data Informan Pendukung	88
Tabel 3.3 Waktu dan Kegiatan Penelitian.....	102
Tabel 4.1 Tabel waktu dan tempat wawancara	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Petisi <i>save zoo</i> Bandung dari detik.com.....	5
Gambar 2.1 Pengalaman Mengenai Stimulus	60
Gambar 2.2 Alur Berpikir	77
Gambar 3.1 Komponen – Komponen Analisa Data Model Kualitatif.....	96
Gambar 4.1 Logo Kebun Binatang Bandung sebelum di baharui	108
Gambar 4.2 Struktur Divisi Utama Kebun Binatang Bandung.....	117
Gambar 4.3 Struktur Divisi Sekretaris Kebun Binatang Bandung	118
Gambar 4.4 Informan penelitian Mesiya Nadhia Chita	124
Gambar 4.5 Informan penelitian Sulhan Syafi'i	125
Gambar 4.6 Informan penelitian Panji Ahmad Fauzan.....	126
Gambar 4.7 Informan penelitian Dr Dedi Trisasongko	127
Gambar 4.8 Informan pendukung Mahmud Natsir	128
Gambar 4.9 Himbauan untuk tidak memberi pakan pada satwa.....	157
Gambar 4.10 Larangan untuk tidak menduduki pembatas.....	158
Gambar 4.11 Tong Sampah Tidak Susah dijangkau	159
Gambar 4.12 Model kegiatan humas Kebun Binatang Bandung	170
Gambar 4.13 Pesan yang disampaikan Kebun Binatang Bandung dalam meningkatkan citra Kebun Binatang Bandung di kalangan Pengunjung	172
Gambar 4.14 Model media yang digunakan humas Kebun Binatang Bandung untuk mempublikasikan informasi.....	174
Gambar 4.15 Model media yang digunakan humas Kebun Binatang Bandung ..	175

Gambar 4.16 Model peranan komunikasi humas Kebun Binatang Bandung dalam Meningkatkan Citra	175
--	-----

LAMPIRAN

Gambar L.1 Gerbang kedua	254
Gambar L.2 pemasangan gelang tanda masuk Kebun Binatang Bandung	254
Gambar L.3 Tampak depan kantor Kebun Binatang Bandung	254
Gambar L.4 Tampak belakang kantor Kebun Binatang Bandung	254
Gambar L.5 renovasi	254
Gambar L.6 renovasi	254
Gambar L.7 kantin	255
Gambar L.8 animal shows	255
Gambar L.9 Terang boelan untuk lombok	255
Gambar L.10 Tunggang gratis 17 agustus	255
Gambar L.11 Ulang tahun harimau sumatera	255
Gambar L.12 tempat peneliti mewawancarai informan	256
Gambar L.13 tempat peneliti mewawancarai informan	256
Gambar L.14 wawancara berlangsung	256
Gambar L.15 penyerahan proposal penelitian dan wawancara	256
Gambar L.16 kola sudah di renovasi	256
Gambar L.17 <i>skywalk</i> sudah di renovasi	256
Gambar L.18 Picu – picu komunitas kreatif	257
Gambar L.19 Penyanyi cilik bandung untuk lombok	257
Gambar L.20 Web Bandung zoo yang semakin menarik	257

Gambar L.21 Gambar terbaik picu - picu	257
Gambar L.22 Foto bersama informan penelitian, dengan jari berbentuk L yang melambangkan LESTARI.....	258

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Pembimbing.....	100
Lampiran 2. Surat Pengajuan Dekan.....	101
Lampiran 3. Surat Balasan	102
Lampiran 4. Surat Berita Acara Bimbingan.....	103
Lampiran 5. Surat Rekomendasi Pembimbing.....	104
Lampiran 6. Surat Permohonan Sidang Skripsi	105
Lampiran 7. Pengajuan Pendaftaran Sidang Skripsi	106
Lampiran 8. Persyaratan Sidang Skripsi	107
Lampiran 9. Pedoman Observasi	108
Lampiran 10. pedoman Wawancara.....	112
Lampiran 11. Dokumentasi.....	127
Lampiran 12. Riwayat Hidup.....	128
Lampiran 13. Kwitansi Pembayaran Wisuda.....	