DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR xvii

DAFTAR LAMPIRAN xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah 1

1.2 Identifikasi masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud penelitian 7

1.3.2 Tujuan penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan teoritis 8

1.4.2 Kegunaan praktis 9

1.5 Kerangka pemikiran 9
1.5.1 Kerangka teoritis 9
1.5.2 Kerangka konseptual 12
1.6 Pertanyaan penelitian 14
1.7 Subyek Penelitian dan Informan 16
1.5.1 Subyek Penelitian 16
1.5.2 Informan 17
1.8 Metode penelitian 18
1.9 Teknik pengumpulan data 19
1.10 Teknik analisa data 21
1.11 Lokasi dan waktu penelitian 23
1.11.1 Lokasi Penelitian 23
1.11.2 Waktu Penelitian 23
1.12 Sistematika Penulisan 25

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 27
2.1.1 Definisi Ilmu Komunikasi 27
2.1.2 Proses Komunikasi 29
2.1.3 Tujuan Komunikasi 30
2.2 Tinjauan Komunikai Organisasi 31
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 31
2.2.2 Inti Komunikasi Organisasi 31

2.2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi.....32
2.2.4 Alur Komunikasi Organisasi.....32
2.2.5 Definisi Budaya Perusahaan/lembaga.....36
2.3 Tinjauan Public Relations.....37
2.3.1 Pengertian Public Relations.....37
2.3.2 Ciri-ciri Public Relations.....40
2.3.3 Fungsi Public Relations.....41
2.3.4 Kegiatan Public Relations.....42
2.3.5 Strategi Public Relations.....43
2.3.6 Manfaat Public Relations.....45
2.3.7 Tujuan Publuc Relations.....46
2.3.8 Proses Public Relations.....47
2.4 Tinjauan Tentang Peranan.....50
2.5 Tinjauan Tentang Citra.....52
2.5.1 Pengertian Citra.....52
2.5.2 Macam-macam Citra.....53

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PDAM Kota Bandung.....57
3.1.1 Maksud dan Tujuan Berdirinya PDAM Kota Bandung.....62
3.1.1.1 Visi dan Misi PDAM Kota Bandung.....63
3.1.1.2 Lambang, Arti dan Makna Lambang.....65
3.2 Struktur Perusahaan.....68

3.3 Job descriptions.....70

3.4 Sarana dan Prasarana.....77

3.5 Lokasi Penelitian.....79

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Informan Penelitian 82

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian 84

4.2.1. Perencanaan yang dilakukan oeh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pelanggannya di daerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan. 85

4.2.2. Kegiatan Yang Dilakukan Oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung dalam Meningkatkan Citra Perusahaan bagi pelanggannya di daerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan. 89

4.2.3. Pesan Yang Disampaikan Oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan bagi pelanggan di daerah Linngawastu Kec. Bandung Wetan. 92

4.2.4. Media Yang Digunakan Oleh Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung

Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan bagi pelanggannya didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan. 95

4.2.5. Evaluasi Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan bagi pelanggannya didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan. 97

4.2.6. Peranan Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Dalam Meningkatkan Citra Perusahan Bagi pelanggan didaerah Linggawatu Kec Bandung Wetan. 102

4.3. Pembahasan Penelitian 104

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....113

5.2 Saran- Saran.....115

DAFTAR PUSTAKA.....117

LAMPIRAN-LAMPIRAN 119

DOKUMENTASI 157

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 169