DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
SURAT PERNYATAAN ..... **ii**
LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... **iv**
ABSTRACT ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**
BAB 1 PENDAHULUAN
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 10
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 11
1.3.1 Maksud Penelitian 11
1.3.2 Tujuan Penelitian 11
1.4 Kegunaan Penelitian 12
1.4.1 Kegunaan Teoritis 12
1.4.2 Kegunaan Praktis 12
1.5 Kerangka Pemikiran 13
1.5.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 13
1.5.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 16
1.6 Operasionalisasi Variabel 18
1.7 Hipotesis 21
1.8 Metode Penelitian 22
1.9 Populasi dan Sampel Penelitian 23
1.9.1 Populasi Penelitian 23
1.9.2 Sampel Penelitian 24

1.10 Teknik Pengumpulan Data 26
1.11 Teknik Analisa Data 28
1.12 Model Penelitian 32
1.13 Lokasi dan Waktu Penelitian 33
1.13.1 Lokasi Penelitian 33
1.13.2 Waktu Penelitian 33
1.14 Sistematika Penulisan 36

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 38
2.1.1 Definisi Komunikasi 38
2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi 42
2.1.3 Tujuan Komunikasi 48
2.2 Tinjauan Tentang *Public Relations* 50
2.2.1 Pengertian *Public Relations* 50
2.2.2 Ciri-ciri *Public Relations* 52
2.2.3 Fungsi *Public Relations* 53
2.2.4 Kegiatan *Public Relations* 55
2.2.5 Strategi *Public Relations* 56
2.3 Tinjauan Tentang Persepsi 58
2.3.1 Proses Pembentukan Persepsi 59
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Persepsi 62
2.3.3 Faktor Penyebab Terjadinya Perbedaan Persepsi 63
2.4 Tinjauan Tentang Standarisasi Pelayanan 64
2.5 Tinjauan Tentang Tamu 66
2.6 Tinjauan Tentang Kunjungan 69

BAB 3 OBJEK PENELITIAN

3.1 Tinjauan Tentang PT. Pikiran Rakyat 75
3.1.1 Sejarah Perusahaan 75
3.1.2 Visi dan Misi HU Pikiran Rakyat 83
3.1.3 Logo Perusahaan 91
3.1.4 Struktur Organisasi PT. Pikiran Rakyat 93
3.1.5 Struktur Humas PT. Pikiran Rakyat 95
3.1.6 *Job Description* 97
3.2 Tinjauan Tentang Populasi Penelitian 104

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden 108
4.1.1 Jenis Kelamin Responden 109
4.1.2 Usia Responden 110
4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden 111
4.1.4 Pernah Membaca Harian Umum Pikiran Rakyat 113
4.2 Analisis Deskriptif Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 114
4.3 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian 116
4.3.1 Pengaruh Pengalaman Tamu Kunjungan Terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 117
4.3.2 Pengaruh Peristiwa Tamu Kunjungan Terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 122
4.3.3 Pengaruh Informasi Tamu Kunjungan Terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 128
4.3.4 Pengaruh Penafsiran Pesan Tamu Kunjungan Terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 133

4.3.5 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan Terhadap Aksesibilitas Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 138
4.3.6 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan Terhadap *Reliability* (kehandalan) Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 143
4.3.7 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan Terhadap *Responsiveness* (daya tanggap) Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 148
4.3.8 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan Terhadap Resolusi Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 153
4.3.9 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan Terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung 158
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 166

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan 176
5.2 Saran-saran 177
5.2.1 Bagi Perusahaan 178
5.2.2 Bagi Peneliti 178

DAFTAR PUSTAKA 179
LAMPIRAN-LAMPIRAN 182
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 216