DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI ……... ix

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah ……..... 1

1.2 Rumusan Masalah ……..... 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……..... 9

1.4 KegunaanPenelitian ……..... 10

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Sejenis 12

2.2 Tinjauan Pustaka 14

2.2.1 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 14

2.2.1.1Definisi komunikasi 14

2.2.1.2 Fungsi Komunikasi 16

2.2.1.3 Bentuk-bentuk Komunikasi 17

2.2.1.4 Jenis Komunikasi 18

2.2.1.5 Hambatan komunikasi 19

2.2.2 Tinjauan Komunikasi 20

2.2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi 20

2.2.3 Definisi Komunikasi Organiasi 20

2.2.3.1 Fungsi Komunikasi Organisasi 22

2.2.3.2 Tinjauan Komunikasi Organisasi 24

2.2.4 Tinjauan Tentang *Public Relations* 25

2.2.5 Tinjauan Tentang Manajemen *Public Relations* 27

2.2.5.1 *Public Relations* sebagai fungsi Manajemen 30

2.2.6 Minat 33

2.2.7 Tinjauan Tentang Pelanggan 36

2.3 Kerangka Pemikiran 37

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian..... 41

3.1.1 SejarahPerusahaan …..…….……..... 41

3.1.2Visi dan MisiPerusahaan ...…….……..... 44

3.1.3 Logo PT Bank Mandiri 45

3.1.4 Struktur PT Bank Mandiri ……..... 47

3.1.5 Job Descriptions 48

3.2 Metode Penelitian 80

3.2.1 DesainPenelitian ….....…….....……..... 80

3.2.2TeknikPengumpulanData ....…….....……..... 83

3.2.2.1 Studi Pustaka 83

3.2.2.2 Studi Lapangan 83

3.2.3 Teknik Penentuan Informan 84

3.2.4 Teknik Analisa Data ……..... 85

3.2.6 Uji Keabsahan Data 88

3.3 Lokasi dan Waktu …….... 90

3.3.1 Lokasi …….... 90

3.3.2 Waktu …….... 90

3.3.3 Jadwal Penelitian ……..... 91

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profile Informan 93

4.2 Hasil Penelitian 95

4.3 Pembahasan 113

BAB V : PENUTUP

5.1 Simpulan 118

5.2 Saran 121

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan 121

5.2.2 Saran Untuk Peneliti selanjutnya 122

DaftarPustaka …….... 123

Lampiran ……..... 126

Riwayat Hidup 127

Daftar Gambar

Gambar 2.1 komunikasi langsung…… 17

Gambar 2.2 komunikasi tidak langsung ……. 17

Gambar 2.3 Model analisa …… 40

Gambar 3.1 Logo …….. 45

Gambar 3.2 Struktur Bank Mandiri…… 47

Gambar 3.3 Teknik Analisa Data 87

Gambar 4.1 Informan Penelitian 93

Gambar 4.2 Informan Penelitian 94

Gambar 4.3 Informan Penelitian 95

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Sejenis Terdahulu 12

Tabel 3.1 Teknik Penentuan Informan ……..... 85

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian …….. 91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan penelitian..... 130

Lampiran 2 : Surat balasan penelitian dari Bank Mandiri 131

Lampiran 3 : Surat pengajuan pendaftaran sidang..... 132

Lampiran 4 : Surat Rekomendasi mengikuti sidang..... 133

Lampiran 5 : Berita acara bimbingan..... 134

Lampiran 6 : Surat lampiran pembimbing..... 135

Lampiran 7 : Lembar revisi usulan penelitian..... 136

Lampiran 8 : Pedoman Wawancara 137

Lampiran 9 : Pedoman Observasi 140

Lampiran 10 : Transkip wawancara..... 141

Lampiran 11 : Transkip Observasi..... 152