DAFTAR ISI

			Hal
LEMBAR PENGESAHAN			**i**
LEMBAR PERNYATAAN			**ii**
ABSTRAK			**iii**
ABSTRACT			**iv**
KATA PENGANTAR			**v**
DAFTAR ISI			**viii**
DAFTAR TABEL			**xiii**
DAFTAR GAMBAR			**xiv**
DAFTAR LAMPIRAN			**xv**
BAB I	**PENDAHULUAN**		**1**
	1.1.	Latar Belakang Masalah	1
	1.2.	Rumusan Masalah	7
		1.2.1. Rumusan Masalah Makro	8
		1.2.2. Rumusan Masalah Mikro	8
	1.3.	Maksud dan Tujuan Penelitian	9
		1.3.1. Maksud Penelitian	9
		1.3.2. Tujuan Penelitian	9
	1.4.	Kegunaan Penelitian	10
		1.4.3. Kegunaan Teoritis	11
		1.4.2. Kegunaan Praktis	11
BAB II	**TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN**		**13**
	2.1.	Tinjauan Pustaka	13
		2.1.1. Tinjauan Pustaka Terdahulu	13
		2.1.2. Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi	15

2.1.2.1. Pengertian Ilmu Komunikasi 15
2.1.2.2. Unsur-Unsur Dalam Proses Komunikasi 17
2.1.3. Tinjauan Tentang *Public Relations* 20
2.1.3.1. Sejarah *Public Relations* 20
2.1.3.2. Pengertian *Public Relations* 24
2.1.3.3. Unsur Utama *Public Relations* 25
2.1.3.4. Filsafah *Public Relations* 28
2.1.3.5. Peranan *Public Relations* 29
2.1.3.6. Model *Public Relations* 30
2.1.4. Tinjauan Tentang Proses *Public Relations* 31
2.1.4.1 Fungsi *Public Relations* 34
2.1.4.2 Ciri-ciri *Public Relations* 35
2.1.5. Tinjauan Tentang Sosialisasi 36
2.1.5.1. Pengertian Sosialisasi 36
2.1.6. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 37
2.1.7. Tinjauan Tentang Aplikasi Tiket *Online* PT. Kereta Api (Persero) Yang Tersedia di Blackberry 38
2.1.8. Tinjauan Tentang Blackberry *Smartphone* 42
2.1.9. Tinjauan Tentang Pelanggan (*Customer Relations*) ... 44
2.2. Kerangka Pemikiran 48
2.2.1. Kerangka Pemikiran Teoritis 48
2.2.2. Kerangka Pemikiran Konseptual 53

BAB III OBJEK PENELITIAN 57
3.1. Objek Penelitian 57
3.1.1. Hubungan Masyarakat Daerah (HUMASDA) 57
3.1.2. Daerah Operasi 2 Bandung 59
3.1.3. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 60

3.1.4. Visi, Misi, Maksud dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 62
3.1.4.1. Visi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 63
3.1.4.2. Misi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 63
3.1.4.3. Maksud dan Tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 63
3.1.5. Slogan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 64
3.1.6. Budaya PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 64
3.1.7. Logo dan Arti Lambang PT. Kereta Api Indonesia (Persero)..... 66
3.1.8. Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung 67
3.1.6.1 Hubngan Mayarakat Daerah (HUMASDA)..... 66
3.1.9. Sejarah Sub Direktorat Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 69
3.2. Tinjauan Tentang Sosialisasi Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia di Blackberry 70
3.3. Metode Penelitian..... 71
3.3.1. Desain Penelitian..... 71
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data..... 73
3.3.2.1. Studi Pustaka..... 74
3.3.2.2. Studi Lapangan..... 75
3.3.3. Teknik Penentuan Informan..... 77
3.3.3.1. Informasi Penelitian 78
3.2.3.3. Informan Pendukung..... 79
3.3.4. Teknik Analisa Data..... 80
3.3.5. Uji Keabsahan Data..... 83
3.3.6. Lokasi & Waktu Penelitian 84
3.2.6.1. Lokasi..... 84

3.2.6.2. Waktu 85

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 87

4.1. Deskripsi Identitas Informan..... 90

4.2. Deskripsi Hasil Penelitian 100

4.2.1. Definisi Permasalahan Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan Tiket Online Melalui Aplikasi Yang Tersedia Di Blackberry (BB) Bagi Pelanggannya..... 105

4.2.2. Perencaan dan Program Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia Di Blackberry (BB) Bagi Pelanggannya..... 112

4.2.3. Aksi dan Komunikasi Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia Di Blackberry (BB) Bagi Pelanggannya..... 117

4.2.4. Evaluasi Program Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia Di Blackberry (BB) Bagi Pelanggannya 120

4.2.5. Proses Humas PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung Dalam Mensosialisasikan Tiket *Online* Melalui Aplikasi Yang Tersedia Di Blackberry (BB) Bagi Pelanggannya 126

4.3. Pembahasan Hasil Penelitian 127

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 138

5.1. Kesimpuan 138
5.2. Saran..... 141

DAFTAR PUSTAKA..... 143
LAMPIRAN-LAMPIRAN 145
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 197