DAFTAR ISI

HAL

LEMBAR PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI ..... **iii**

DAFTAR GAMBAR ..... **v**

DAFTAR TABEL ..... **vi**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.2.1 Pertanyaan Makro 5

1.2.2 Pertanyaan Mikro 5

1.3 Maksud dan tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunanan Penelitian 7

1.4.1 Kegunan Teoritis 7

1.4.2 Kegunan Praktis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 13

2.1 Tinjauan Pustaka 13

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 13

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 19

2.1.2.1 Defenisi Komunikasi..... 19

2.1.2.2 Tujuan Komunikasi..... 22

2.1.2.3 Proses Komunikasi..... 23

2.1.2.4 Unsur-unsur Komunikasi 24

2.1.1.5 Sifat Komunikasi..... 26

2.1.1.6 Fungsi Komunikasi 27

2.1.1.7 Bentuk Komunikasi..... 28

2.1.1.8 Konteks Komunikasi..... 29

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi..... 30

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi..... 30

2.1.3.2 Sifat Komunikasi Organisasi 32

2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi. 35

2.1.3.4 Tujuan Komunikasi Organisai 35

2.1.4 Tinjauan Tentang Public Relations 36

2.2.4.1 Defenisi Public Relations 36

2.2.4.2 Proses Public Relations 38

2.2.4.3 Ciri-ciri Public Relations 43

2.1.5 Tinjauan Tentang Strategi Public Relations 44

2.1.5.1 Penegertian Strategi Public Relations 44

2.1.5.2 Kegiatan Public Relations 45

2.1.5.3 Program Strategi Public Relations 46

2.1.6 Tinjauan Tentang Citra 48

2.1.6.1 Pengertian Citra 48

2.1.6.2 Jenis-jenis Citra 52

2.1.6.3 Manfaat Citra 55

2.1.6.4 Proses Pembentukan Citra 55

2.1.7 Tijauan Tentang Pelanggan 57

2.1.7.1 Pengertian Pelanggan 57

2.2 Kerangka Pemikiran 59

2.2.1 Kerangka Teoritis 59

2.2.2 Kerangka Konseptual 62

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....

3.1 Sejarah PT Smartfren 64

3.1.1 Visi dan Misi PT Smartfren 66

3.1.2 Visi PT Smartfren 66

3.1.3 Misi PT Smartfren..... 67

3.1.4 Budaya PT Smartfren.....

3.1.4 Logo PT Smartfren..... 67

3.1.5 Slogan PT Smartfren..... 67

3.1.6 Sejarah PT Smartfren Kantor Pusat Jakarta..... 69

3.1.6.1 Sejarah Divisi Humas PT. Smartfren Kantor Pusat Jakarta....

3.1.6.2 Struktur Organisasi PT Smartfren Kantor Pusat Jakarta.....

3.2 Metode Penelitian..... 82

3.2.1 Desain Penelitian..... 83

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... 84

3.2.2.1 Studi Pustaka..... 84

3.2.2.2 Studi Lapangan 85

3.2.3 Teknik Penentuan Informan 88

3.2.3.1 Informasi Peneliti 88

3.2.3.2 Informan Kunci 89

3.2.4 Teknik Analisis Data 90

3.2.5 Uji Keabsahan Data 94

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 96

3.2.6.1 Lokasi 96

3.3.6.2 Waktu 96

DAFTAR PUSTAKA 97

PERTANYAAN PENELITIAN 98

PEDOMAN WAWANCARA 99

DAFTAR LAMPIRAN 100

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 1001