DAFTAR ISI

Hal.

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.2.1 Pertanyaan Makro 8

1.2.2 Pertanyaan 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

1.4.1 Kegunaan Teoritis 10

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 12

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi 12

2.1.2.2 Komponen - Komponen Komunikasi 16

2.1.2.3 Bentuk - Bentuk Komunikasi 17

2.1.2.4 Proses Komunikasi 18

2.1.2.5 Unsur – Unsur Komunikasi 20

2.1.2.6 Dimendi Komunikasi 23

2.1.2.7 Fungsi dan Kegunaan Komunikasi 24

2.1.3 Tinjauan Tentang Humas 26

2.1.3.1 Definisi Humas 26

2.1.3.2 Tujuan Humas 32

2.1.3.3 Fungsi Humas 36

2.1.3.4 Manfaat Humas 48

2.1.4 Tinjauaan Tentang Marketing Humas 53

2.1.4.1 Definisi Marketing Humas 53

2.1.4.2 Manfaat Marketing Humas 56

2.1.4.3 Tujuan Marketing Humas 58

2.1.4.4 Ruang Lingkup Pekerjaan Marketing Humas 59

2.1.4.5 Peranan Marketing Humas 61

2.1.4.6 Kegiatan Marketing Humas 66

2.1.4.7 Alat-alat Dalam Strategi Marketing Humas 68

2.1.5 Tinjauan Tentang Minat Pengunjung 69

2.2 Kerangka Pemikiran 70

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 75

3.2 Informan Penelitian 76

3.2.1 Informan Pendukung 77

3.3 Teknik Pengumpulan Data 78

3.3.1 Studi Pustaka..... 79

3.3.2 Studi Lapangan 80

3.4 Uji Keabsahan Data 82

3.5 Teknik Analisa Data 84

3.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian 87

3.6.1 Lokasi Penelitian..... 87

3.6.2 Waktu Penelitian..... 87

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 90

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 92

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian 97

4.2 Analisa Hasil Penelitian..... 114

4.3 Pembahasan Penelitian 127

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 148

5.2 Saran 150

DAFTAR PUSTAKA 152

LAMPIRAN 169

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 181

DAFTAR TABEL

Hal.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13

Tabel 3.1 Informan Penelitian..... 78

Tabel 3.2 Informan Pendukung Penelitian..... 80

Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian 90

Tabel 4.1 Tabel Tempat Dan Waktu Wawancara 109

DAFTAR GAMBAR

Hal.

Gambar 2.1 Unsur – Unsur Komunikasi 23

Gambar 2.2 Model Perencanaan Komunikasi 74

Gambar 2.3 Alur Pikir Peneliti 75

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data *(Interactive Model)* 88

Gambar 4.1 Cafe Kopi Panggang 110

Gambar 4.2 Logo Cafe Kopi Panggang 111

Gambar 4.3 Struktur Manajemen Cafe Kopi Panggang 112

Gambar 4.4 Struktur Departemen Organisasi Cafe Kopi Panggang 113

Gambar 4.5 Humas Cafe Kopi Panggang 115

Gambar 4.6 Pemilik Cafe Kopi Panggang 116

Gambar 4.7 Pengunjung Cafe Kopi Panggang 117

Gambar 4.8 Pengunjung Cafe Kopi Panggang 118

Gambar 4.9 Pengunjung Cafe Kopi Panggang 119

Gambar 4.10 Program Insidental 129

Gambar 4.11 Menu Cafe Kopi Panggang 130

Gambar 4.12 Media Sosial Yang Digunakan Cafe Kopi Panggang 132

Gambar 4.13 Model Mengenai Perencanaan 138

Gambar 4.14 Followers Cafe Kopi Panggang 143

Gambar 4.15 Model Mengenai Pelaksanaan 144

Gambar 4.16 Postingan Instagram Cafe Kopi Panggang 146

Gambar 4.17 Model Mengenai Komunikasi 147

Gambar 4.17 Model Mengenai Proses Marketing Komunikasi 161

LAMPIRAN

Hal.

Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Pembimbing untuk menikuti SUP..... 161

Lampiran 2 : Pengajuan Pendaftaran SUP..... 162

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan SUP..... 163

Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup 164

Lampiran 5 : Lembar Revisi Usulan Penelitian..... 165

Lampiran 6 : Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana 166

Lampiran 7 : Surat Rekomendasi Pembimbing Untuk Sidang Sarjana 167

Lampiran 8 : Berita Acara Bimbingan Sidang..... 168

Lampiran 9 : Surat Izin Penelitian Dari Dekan..... 169

Lampiran 10 : Surat Izin Penelitian Dari Tempat Penelitian 170

Lampiran 11 : Pedoman Observasi 171

Lampiran 12 : Hasil Observasi..... 172

Lampiran 13 : Pedoman Wawancara Informan 174

Lampiran 14 : Hasil Wawancara Humas Cafe Kopi Panggang 175

Lampiran 15 : Hasil Wawancara Pemilik Cafe Kopi Panggang..... 180

Lampiran 16 : Hasil Wawancara Pengunjung Cafe Kopi Panggang 184

Lampiran 17 : Hasil Wawancara Pengunjung Cafe Kopi Panggang 187

Lampiran 18 : Hasil Wawancara Pengunjung Cafe Kopi Panggang 190