

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Komunikasi	9
2.2 Public Relations	11
2.2.1 Ciri Dan Fungsi Public Relations	12
2.2.2 Tujuan Public Relations	15
2.3 Humas Pemerintahan	16
2.3.1 Kedudukan Humas Pemerintahan	17
2.4 Proses Manajemen Public Relations	18
2.5 Media Cetak	20
2.5.1 Karakteristik Surat Kabar	21
2.6 Media Relations	22
2.6.1 Tujuan Media Relations	25
2.6.2 Kegiatan Media Relations	27
2.7 Definisi Informasi	29

2.8	Kualitas Layanan Informasi	30
2.8.1	Kriteria Kualitas Pelayanan	31
2.9	Kepuasan Pengguna Informasi	33
2.9.1	Kriteria Kepuasan Informasi	34
2.11	Operasional Variabel	37
2.12	Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Desain Penelitian	47
3.2	Sumber Data	44
3.2.1	Populasi	44
3.2.2	Sampel	45
3.2.3	Teknik Sampling	47
3.3	Bahan Penelitian Dan Unit Analisis	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5	Uji Validitas Dan Reliabilitas	51
3.5.1	Validitas	52
3.5.2	Reliabilitas	53
3.6	Rekapitulasi Perhitungan Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan	54
3.6.1	Variabel Kualitas	55
3.6.2	Analisis Variabel Kepuasan	56
3.7	Rekapitulasi Perhitungan Uji Validitas Dan Reliabilitas	57
3.7.1	Variabel Kepuasan	58
3.7.2	Hasil Analisis Pengaruh dan Uji Signifikasi	62
3.8	Analisis Data	63
BAB IV PEMBAHASAN		62

4.1	Subjek Penelitian	62
4.1.1	Sejarah Pusat Pemerintah Kota Tangerang	62
4.1.2	Visi Kota Tangerang	63
4.1.3	Misi Kota Tangerang	63
4.1.4	Logo Pemerintah Kota Tangerang	65
4.1.5	Struktur Organisasi Pemerintah Kota Tangerang	68
4.2	Hasil Penelitian	75
4.2.1	Profile Responden	75
4.2.2	Analisis Variabel Kualitas	77
4.3	Pembahasan	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		110
V.1	Kesimpulan	110
V.2	Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN :

Lampiran-1 : Contoh Kuesioner

Lampiran-2 : Hasil Test-Retest

Lampiran-3 : Hasil Kuesioner

Lampiran-4 : Hasil Validitas dan Reliabilitas

Lampiran-5 : Corelation