

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR BAGAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Secara Teoritis.....	7
1.4.2 Secara Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Teori S-O-R.....	10
2.2 Pengertian <i>Public Relations</i>	14
2.2.1 Karakteristik <i>Public Relations</i>	15
2.2.2 Tugas <i>Public Relations</i>	18
2.2.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	21

2.2.4 Tujuan <i>Public Relations</i>	22
2.3 <i>Media Relations</i>	24
2.4 Tingkat Perhatian.....	26
2.5 Citra.....	28
2.6 Hubungan Tingkat Perhatian Dengan Citra.....	33
2.7 Variabel dan Operasional Variabel.....	34
2.8 Kerangka Pemikiran.....	39
2.9 Hipotesis Penelitian.....	39
 BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
3.1 Desain Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.3.1 Data Primer.....	44
3.1.2 Data Sekunder.....	44
3.4 Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.4.1 Validitas.....	45
3.4.2 Reliabilitas.....	47
3.5 Analisis Data.....	52
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Sejarah POLRI.....	53
4.1.1 Visi dan Misi POLRI.....	61

4.1.2 Lambang POLRI.....	62
4.1.3 Humas POLRI.....	64
4.2 Hasil Penelitian.....	65
4.2.1 Profil Responden.....	66
4.2.2 Hasil Penelitian Variabel X (Tingkat Perhatian).....	68
4.2.3 Hasil Penelitian Variable Y (Citra).....	79
4.2.4 Uji Korelasional.....	135
4.3 Pembahasan.....	137
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	141
5.2 Saran.....	142
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model S-O-R.....	11
Gambar 2.2 Proses Komunikasi Model S-O-R.....	12
Gambar 2.3 Proses Komunikasi Pada Penelitian.....	13
Gambar 2.4 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	33
Gambar 4.1 Lambang POLRI.....	62

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	39
-----------------------------------	----

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa Unggul

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Citra.....	36
Tabel 3.1 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	50
Tabel 3.2 Tabel <i>Test</i> dan <i>Re-test</i>	51
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Selalu Menantikan Acara Program "86" di NET TV.....	68
Tabel 4.4 Selalu Menyaksikan Acara Program "86" di NET TV.....	69
Tabel 4.5 Megetahui Jadwal Acara Program "86" di NET TV.....	70
Tabel 4.6 Mengingat Hal-Hal Penting Mengenai Materi yang Ditayangkan Program Acara "86" di NET TV.....	71
Tabel 4.7 Selalu Menyaksikan atau Menonton Program Acara "86" Dari Awal Sampai Akhir Acara.....	72
Tabel 4.8 Selalu Berusaha Menonton Acara Tersebut Kapan dan Dimanapun.....	73
Tabel 4.9 Berkonsentrasi Ketika Menonton dan Mengabaikan Hal-Hal Lain.....	74
Tabel 4.10 Mampu Menceritakan Ulang Sebagian Besar Isi Pesan Program Acara.....	75
Tabel 4.11 Mengetahui Perubahan-Perubahan Program Acara "86" di NET TV.....	76

Tabel 4.12 Mengajak Teman atau Orang Lain Untuk Menyaksikan Program Acara ”86” di NET TV.....	77
Tabel 4.13 Tingkat Perhatian Keseluruhan.....	78
Tabel 4.14 Kecepatan Pelayanan.....	79
Tabel 4.15 Ketepatan Pelayanan.....	80
Tabel 4.16 Kemampuan Dalam Melayani Masyarakat.....	81
Tabel 4.17 Kesiapan Petugas.....	82
Tabel 4.18 Kemudahan Akses Layanan.....	83
Tabel 4.19 Ketanggapan Dalam Pelayanan.....	84
Tabel 4.20 Kemampuan Dalam Berkomunikasi.....	85
Tabel 4.21 Pengalaman Petugas.....	86
Tabel 4.22 Keterampilan Petugas.....	87
Tabel 4.23 Keahlian Petugas.....	88
Tabel 4.24 Kompetensi Petugas.....	89
Tabel 4.25 Pengetahuan Petugas.....	90
Tabel 4.26 Ketegasan Petugas.....	91
Tabel 4.27 Keramahan Petugas.....	92
Tabel 4.28 Perhatian Petugas.....	93
Tabel 4.29 Cara Petugas Menghargai.....	94
Tabel 4.30 Kesopanan Petugas.....	95
Tabel 4.31 Petugas Dapat Dipercaya.....	96
Tabel 4.32 Petugas Sebagai Sahabat Masyarakat.....	97
Tabel 4.33 Petugas Melayani Semua Golongan Masyarakat.....	98

Tabel 4.34 Petugas Tidak Menerima Tip Ketika Bertugas.....	99
Tabel 4.35 Loyalitas Pada Profesi.....	100
Tabel 4.36 Petugas Mengutamakan Kepentingan Publik.....	101
Tabel 4.37 Petugas Mau Mendengarkan.....	102
Tabel 4.38 Petugas Jujur.....	103
Tabel 4.39 Petugas Anti KKN.....	104
Tabel 4.40 Petugas Disiplin Waktu.....	105
Tabel 4.41 Petugas Disiplin Berseragam.....	106
Tabel 4.42 Petugas Disiplin Pekerjaan.....	107
Tabel 4.43 Petugas Tanggung Jawab Pada Pekerjaan.....	108
Tabel 4.44 Petugas Tanggung Jawab Memberikan Ketentraman.....	109
Tabel 4.45 Petugas Tanggung Jawab Memelihara Keamanan.....	110
Tabel 4.46 Petugas Tanggung Jawab Mengayomi Masyarakat.....	111
Tabel 4.47 Petugas Tanggung Jawab Melindungi Masyarakat.....	112
Tabel 4.48 Prosedur Pelayanan.....	113
Tabel 4.49 Prosedur Pelaporan.....	114
Tabel 4.50 Prosedur Penangkapan.....	115
Tabel 4.51 Prosedur Surat Menyurat.....	116
Tabel 4.52 Birokrasi Perintah.....	117
Tabel 4.53 Birokrasi Pelayanan Publik.....	118
Tabel 4.54 Kejelasan Kepangkatan.....	119
Tabel 4.55 Menjalankan Peraturan yang Berlaku.....	120
Tabel 4.56 Keterbukaan Informasi.....	121

Tabel 4.57 Penerapan Peraturan.....	122
Tabel 4.58 Sangsi Pelanggaran Profesi.....	123
Tabel 4.59 Keberhasilan Dalam Pemberantasan Pelanggaran.....	124
Tabel 4.60 Keberhasilan Dalam Penanganan Terorisme.....	125
Tabel 4.61 Keberhasilan Dalam Memberantas Kejahatan.....	126
Tabel 4.62 Keberhasilan Dalam Memberantas KKN.....	127
Tabel 4.63 Keberhasilan Dalam Menjaga Keamanan.....	128
Tabel 4.64 Keberhasilan Dalam Melindungi Negara.....	129
Tabel 4.65 Keberhasilan Dalam Menjaga Ketertiban Publik.....	130
Tabel 4.66 Keberhasilan Dalam Memberikan Ketentraman.....	131
Tabel 4.67 Keberhasilan Dalam Menegakkan Hukum.....	132
Tabel 4.68 Keberhasilan Dalam Memberikan Sangsi.....	133
Tabel 4.69 Citra Keseluruhan.....	134
Tabel 4.70 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	135
Tabel 4.71 Korelasi Tingkat Perhatian dengan Citra.....	136