

DAFTAR ISI

LEMBAR TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus Penelitian	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.4.1. Manfaat Teoritis	4
1.4.2. Manfaat Praktis	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Review Hasil Penelitian Terdahulu	6
2.2 Public Relations	8
2.2.1. Definisi Public Relations	8
2.2.2. Fungsi dan Peran Public Relations	10
2.2.3. Tujuan Public Relations	11
2.2.4. Tahapan Kegiatan Public Relations	12
2.3. Komunikasi Organisasi	12
2.4. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi	13
2.4.1. Fungsi Informatif	13
2.4.2. Fungsi Regulatif	14
2.4.3. Fungsi Persuasif	14
2.4.4. Fungsi Integratif	14
2.5. Bentuk-Bentuk Komunikasi Organisasi.....	15
2.5.1. Komunikasi Tertulis	15
2.5.2. Komunikasi Lisan.....	15
2.5.3. Komunikasi Non Verbal	15
2.5.4. Komunikasi Organisational	15
2.5.4.1. Komunikasi Ke Bawah	16
2.5.4.1. Komunikasi Ke Atas.....	16
2.5.4.1. Komunikasi Ke Samping	17
2.5.4.1. Komunikasi Diagonal	17

2.6.	Elemen Organisasi	17
2.7.	Karakteristik Organisasi.....	18
2.8.	Fungsi Dan Peran Pemimpin Dalam Organisasi.....	18
2.9.	Bentuk-bentuk Pelayanan.....	21
2.10	Kualitas Pelayanan	22
2.10.	Kinerja.....	26
	2.11.1 Kinerja Pegawai	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1.	Desain Penelitian	29
3.2.	Sumber Data	29
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.	Metode Pengumpulan Data	30
3.5.	Keabsahan Data	31
3.6.	Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN		
4.1.	Gambaran Subjek Penelitian	33
	4.1.1. Sejarah PT. Telkom Indonesia	33
	4.1.2. Visi, Misi, PT. Telkom Indonesia	35
	4.1.3. Filosofi PT. Telkom Indonesia	35
	4.1.4. Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia	35
	4.1.3. Arti Warna Logo PT. Telkom Indonesia	36
	4.1.5. Logo dan Arti PT. Telkom Indonesia	36
	4.1.6. Job Description PT Telkom Indonesia Cab Jakarta Pusat	37
4.2.	Gambaran Hasil Penelitian	37
	4.2.1. Peran Pemimpin.....	37
	4.2.1.1 Peran Yang Bersifat Interpersonal.....	39
	4.2.1.2 Peran Yang Bersifat Informasional	41
	4.2.1.3 Peran Pengambil Keputusan.....	46
	4.2.2. Kinerja	49
BAB V PEMBAHASAN		
5.1.	Konsep Penelitian Terdahulu	54
	5.1.1. Penelitian Pertama	54
	5.1.2. Penelitian Kedua	54
	5.1.3. Penelitian Ketiga	54
5.2.	Hubungan Antar Konsep	55
5.3.	Hubungan Penelitian dengan Penelitian Terdahulu	56
5.4.	Implikasi Hasil Penelitian	57
	5.2.1. Implikasi Dalam Perusahaan atau Organisasi	57
	5.2.2. Implikasi Dalam Dunia Akademik	57
BAB VI PENUTUP		
6.1.	Kesimpulan	58
6.2.	Saran	58

DAFTAR PUSTAKA	60
Lampiran : - Daftar Wawancara	
- Curiculum Vitae	

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U

Universitas
Esa Unggul

Universitas
Esa U