

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah Pokok.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Kegunaan Penelitian.....	5
I.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
II.1 Pengertian Komunikasi.....	7
II.2 Pengertian Public Relations.....	12
II.3 Peran Public Relations.....	14
II.4 Proses Public Relations	19
II.5 Empat Langkah Public Relations.....	21
II.6 Loyalitas Tenant.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	
III.1 Pendekatan Penelitian.....	26
III.2 Sifat Penelitian.....	26
III.3 Metode Penelitian	27
III.4 Fokus Penelitian.....	28
III.5 Key Informant.....	29
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.6.1 Wawancara Mendalam.....	30
III.6.2 Pengamatan/Observasi.....	31
III.6.3 Analisis/Telaah Dokumen	31
III.6.4 Teknis Analisis Data	32
III.6.4.1 Reduksi Data.....	32
III.6.4.2 Sajian Data.....	33
III.6.4.3 Penarikan Kesimpulan	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	
IV.1 Subyek Penelitian	34
IV.1.1 Profil PT. Cipta Paramula Sejati.....	34
IV.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	38
IV.1.3 Bisnis Utama Perusahaan	39

IV.2	Bisnis Tenant JDC.....	42
	IV.2.1 Ragam Bisnis Tenant JDC.....	42
	IV.2.2 Aktifitas Bisnis Tenant JDC.....	48
IV.3	Peran Public Relations PT. Cipta Paramula Sejati	54
	IV.3.1 Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	69
	IV.3.2 Langkah Dalam Mempertahankan Loyalitas Tenant.....	73
	IV.3.3 Jaminan Keamanan Bagi Para Tenant.....	78
	IV.3.4 Upaya Mendatangkan Pengunjung Ke JDC	80
	IV.3.5 Upaya Membantu Kegiatan Bisnis Tenant JDC.....	81
IV.4	Manfaat yang dirasakan tenant terhadap peran PR PT CPS.....	84
	IV.4.1 Manfaat dalam kenyamanan.....	85
	IV.4.2 Manfaat dalam kegiatan promosi	86
	IV.4.3 Manfaat dalam kegiatan penjualan.....	87
IV.5	Kendala dalam mempertahankan loyalitas tenant JDC.....	88
BAB V	PENUTUP	93
V.1	Kesimpulan	93
V.2	Saran.....	97
DAFTAR	PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN		