

## DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SIDANG

TANDA PENGESAHAN SIDANG

SURAT PERNYATAAN SIDANG

ABSTRAK

UCAPAN TERIMAKASIH

DAFTAR ISI

DAFTAR BAGAN

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu .....	5
2.2 Landasan Konsep.....	6
2.2.1 Definisi <i>Public Relations</i> .....	6
2.2.2 <i>Public Relations Government</i> .....	7

2.2.3 Konsep <i>Public Speaking</i> .....	10
2.2.3.1 Karakteristik <i>Public Speaking</i> .....	10
2.2.3.2 Komponen <i>Public Speaking</i> .....	10
2.2.4 Konsep Kumpulan Tindakan .....	11
2.2.5 Konsep Tindakan Bicara.....	12
2.2.6 Konsep Rencana.....	12
2.2.7 Konsep Citra .....	13
2.2.8 Customer Relationship Management.....	14
1. Kualitas Pelayanan Pelanggan .....	15
2. Kepuasan Pelanggan .....	16
3. Loyalitas Pelanggan .....	16
2.3 Landasan Teori .....	16
2.3.1 Teori <i>Public Speaking</i> .....	16
2.3.1.1 Karakteristik <i>Public Speaking</i> .....	17
2.3.1.2 Komponen <i>Public Speaking</i> .....	17
2.3.1.3 Kelebihan dan Kekurangan Teori <i>Public Speaking</i> .....	18
2.3.2 Teori Aturan Percakapan .....	18
2.3.3 Teori Fungsional .....	19
2.3.4 <i>Situational Theory of The Publics</i> .....	19
2.4 Pengertian Publik .....	20
2.4.1 Pelayanan Publik.....	22
2.4.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	24
2.5 Strategi <i>Public Relations</i> .....	25
2.6 Sasaran <i>Public Relations</i> .....	27

2.7 Proses <i>Public Relations</i> .....	28
2.8 Konsep Penelitian .....	28
2.9 Kerangka Pikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metodologi Penelitian.....	31
3.2 Desain Penelitian .....	31
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Instrumen Penelitian.....	32
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7 Teknik Analisis Data .....	34
3.8 Keabsahan Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
4.1 Subyek Penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah SingkatJepara.....	36
4.2 Visi dan Misi Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	38
4.3 Identitas Dinas Sosial Pemberdayaan Masyarakat dan Desa.....	38
4.3.1 Logo Pemerintah Kota Jepara.....	38
4.3.2 Arti Lambang Daerah Kabupaten Jepara Berbentuk Perisai Bersudut Lima dan Berisi Lukisan.....	39
4.3.3 Makna Bentuk dan Motif dalam Lambang.....	39
4.4 Struktur Organisasi .....	40
4.4.1 Susunan Organisasi.....	40
4.5 Gambaran Umum.....	40

4.5.1 Letak Geografis Kabupaten Jepara.....	40
4.5.2 Keadaan Penduduk.....	41
4.6 Portal Resmi.....	43
4.7 Hasil Penelitian.....	45
4.7.1 Strategi Operasional.....	45
4.7.2 Pendekatan Persuasif dan Edukasi.....	45
4.7.3 Pendekatan Tanggung Jawab <i>Public Relations</i> .....	46
4.7.4 Pendekatan Kerjasama.....	46
4.7.5 Pendekatan Koordinatif dan Integratif.....	47
4.8 Pelayanan Publik.....	47
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Pembahasan.....	49
5.2 Hubungan Antar Konsep.....	50
5.2.1 Strategi Operasional.....	50
5.2.2 Pendekatan Persuasif dan Edukasi.....	50
5.2.3 Pendekatan Tanggung Jawab <i>Public Relations</i> .....	51
5.2.4 Pendekatan Kerjasama.....	51
5.2.5 Pendekatan Koordinatif dan Integratif.....	52
5.3 Pelayanan Publik.....	52
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan.....	56
6.2 Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.4 Kerangka Pikir.....	30
Bagan 4.4.1 Susunan Organisasi.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3.4 Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 4.5.2 Luas Wilayah Kabupaten Kota Jepara.....	41
Tabel 4.5.3 Jumlah Penduduk Kabupaten Kota Jepara.....	42

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Pemerintah Kota Jepara.....	38
Gambar 2 Website Jepara.go.id.....	43
Gambar 3 Klikdesakujepara.co.....	44