

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRACT .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1. Manfaat Akademis.....	5
1.4.2. Manfaat Praktis.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Teori Simmetris ( <i>Excellence Theory</i> ).....	9
2.2.2. Strategi <i>Public Relations</i> PENCILS .....	11
2.3. Landasan Konseptual .....	13
2.3.1. Pengertian Komunikasi .....	13
2.3.2. Public Relations.....	13
2.3.3. Strategi .....	18
2.3.4. Strategi Komunikasi .....	18
2.3.5. Kepercayaan Publik .....	22
2.3.6. Kerangka Pemikiran .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1. Paradigma Penelitian .....	24
3.2. Metode Penelitian .....	24

3.3.	Jenis Penelitian .....	26
3.4.	Sumber Data .....	26
3.5.	Sumber Data Key Informan dan Informan.....	27
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.7.	Uji Keabsahan Data .....	29
3.8.	Teknik Analisis Data .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		31
4.1.	Subyek Penelitian .....	31
4.1.1.	Struktur Organisasi .....	32
4.2.	Hasil Penelitian.....	33
4.2.1.	Identitas Responden.....	33
4.2.2.	Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> PT. Angkasa Pura II (Persero)dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik di Era New Normal .....	36
BAB V PEMBAHASAN .....		54
5.1.	Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> PT. Angkasa Pura II (Persero) dalam Meningkatkan Kepercayaan Public Di Era New Normal .....	54
BAB VI PENUTUP .....		60
6.1.	Kesimpulan.....	60
6.2.	Saran .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....		62
LAMPIRAN .....		64
	Lampiran 1 Kartu Absensi Bimbingan.....	65
	Lampiran 2 Riwayat Hidup Peneliti.....	66
	Lampiran 3 Foto dengan para key informan dan informan .....	67