

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang.....	1
1.2	Maksud dan Tujuan.....	2
1.3	Manfaat Laporan.....	3
1.4	Lokasi dan Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	3

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Pengertian Public Relations.....	4
2.2	Pengertian dan Fungsi Humas.....	6
2.3	Tujuan Public Relations.....	9
2.4	Tanggung Jawab Public Relations.....	10
2.5	Pengertian Public Relations.....	11
2.6	Hubungan Dengan Public.....	12
2.7	Konsumen Sebagai Public.....	14
2.8	Landasan Hubungan Yang Baik Dengan Konsumen.....	14

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1	Sejarah Pendirian.....	17
3.2	Visi dan Misi.....	18
3.3	Kegiatan Usaha Perusahaan.....	19
3.4	Produk-produk Perusahaan.....	21
3.5	Struktur Organisasi Perusahaan PT. Perkasa.....	22
3.6	Gambaran Umum Kegiatan Humas PT. Perkasa.....	28

BAB IV PEMBAHASAN

4.1	Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek.....	29
4.1.1	Waktu Kuliah Kerja Praktek.....	29
4.1.2	Job Descriptions.....	29
4.1.3	Job Descriptions Humas di PT. Perkasa.....	31
4.2	Pengelolaan Keluhan Konsumen oleh Humas PT. Perkasa.....	31
4.2.1	Pengelolaan Keluhan Langsung Dari Konsumen.....	33

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP PENULIS
LAMPIRAN :

1. Surat Keterangan Dari Narasumber Tentang Isi Bab III (Tiga)
2. Surat Pernyataan Telah Melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Perkasa