

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Teoritis.....	7
1.4.2 Praktis.....	7
1.5 Sistematis Penelitian.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Public Relations.....	9
2.1.1 Definisi Public Relations.....	9
2.1.2 Tujuan Utama Public Relations	10
2.1.3 Fungsi Public Relations	11
2.2 Publik Dalam Public Relations.....	12
2.2.1 Internal Public Relations.....	12
2.2.2 Eksternal Public Relations.....	14
2.3 Komunikasi Organisasi.....	15
2.4 Iklim Komunikasi Organisasi.....	19
2.5 Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	23
2.6 Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi Dengan Kepuasan Komunikasi Karyawan	30
2.7 Operasional Variabel.....	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	44
2.9 Hipotesis Penelitian.....	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Desain Penelitian.....	46
3.2 Bahan Penelitian dan Unit Analisis.....	47
3.3 Sumber Data.....	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	53
3.5.1 Validitas Instrumen.....	53
3.5.2 Reliabilitas Instrumen.....	55
3.6 Analisi Data.....	58
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASA.....	62
4.1 Sejarah Perusahaan.....	62
4.1.1 Perusahaan Listrik Zaman Hindia-Belanda.....	62
4.1.2 Perusahaan Listrik Zaman Jepang.....	66
3.1.3 Masa Agresi I Belanda.....	66
4.2 Visi, Misi, Filosofi dan Budaya PT PLN (Persero).....	68

4.2.1 Visi Perusahaan.....	68
4.2.2 Misi Perusahaan.....	68
4.2.3 Filosofi Perusahaan.....	69
3.2.4 Budaya Perusahaan.....	69
3.3 Logo Perusahaan.....	70
3.4 Lambang atau Gambar PT PLN.....	71
4.4.1 Lambang Perusahaan Bentuk Dasar dan Warna Lambang..	72
4.4.2 Arti Lambang Perusahaan.....	72
4.5 Struktur Organisasi PT PLN Area Kebon Jeruk.....	73
4.6 Job Description.....	74
4.7 Produk atau Jasa Perusahaan.....	75
4.8 Hasil Penelitian.....	78
4.8.1 Karakteristik Responden.....	78
4.8.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....	82
4.8.3 Rekapitulasi Variabel X.....	97
4.8.4 Kepuasan Komunikasi Karyawan.....	100
4.8.5 Rekapitulasi Variabel Y.....	109
4.9 Hasil Uji Korelasi, Determinasi dan Uji Signifikan.....	112
4.10 Pembahasan.....	114

BAB V PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118