

# DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Signifikansi Teoritis.....	3
1.4.2 Signifikansi Praktis .....	3
1.5 Sistem Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Ilmu Komunikasi.....	6
2.1.2 KAP.....	9
2.1.3 Public Relations .....	11
2.1.4 Fungsi Public Relations.....	12
2.1.5 Peran Public Relations.....	13
2.1.6 Ruang Lingkup Public Relations.....	14
2.1.7 Opini Publik.....	16
2.1.8 Pelayanan.....	17
2.1.9 Layanan Prima.....	20
2.1.10 Layanan Humas UEU.....	20
2.1.11 Jasa.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	22

BAB III METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Desain Penelitian .....	23
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.3 Bahan Penelitian dan Unit Analisis.....	28
3.4 Instrument dan Sumber Data.....	30
3.4.1 Data Primer.....	31
3.4.2 Data Sekunder.....	31
3.5 Uji Keabsahan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	34
4.1 Gambaran Umum UEU.....	34
4.2 Visi dan Misi.....	36
4.2.1 Visi.....	36
4.2.2 Misi.....	36
4.3 Struktur Organisasi.....	37
4.4 Kedudukan Humas UEU.....	38
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	40
4.5.1 Opini Mahasiswa Fikom 2011.....	40
BAB V PENUTUP .....	44
5.1 Kesimpulan .....	44
5.2 Saran .....	46

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN