

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	1
I.2 Rumusan Masalah Pokok.....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Kegunaan Penelitian.....	5
I.5 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....7	
II.1 Pengertian Komunikasi.....	7
II.2 Pengertian Public Relations.....	12
II.3 Peran Public Relations.....	14
II.4 Proses Public Relations.....	19
II.5 Empat Langkah Public Relations.....	21
II.6 Loyalitas Tenant.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....26	
III.1 Pendekatan Penelitian.....	26
III.2 Sifat Penelitian.....	26
III.3 Metode Penelitian.....	27
III.4 Fokus Penelitian.....	28
III.5 Key Informant.....	29
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
III.6.1 Wawancara Mendalam.....	30
III.6.2 Pengamatan/Observasi.....	31
III.6.3 Analisis/Telaah Dokumen.....	31
III.6.4 Teknis Analisis Data.....	32
III.6.4.1 Reduksi Data.....	32
III.6.4.2 Sajian Data.....	33
III.6.4.3 Penarikan Kesimpulan.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN..... 34	
IV.1 Subyek Penelitian.....	34
IV.1.1 Profil PT. Cipta Paramula Sejati.....	34
IV.1.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	38
IV.1.3 Bisnis Utama Perusahaan.....	39

IV.2	Bisnis Tenant JDC.....	42
IV.2.1	Ragam Bisnis Tenant JDC.....	42
IV.2.2	Aktifitas Bisnis Tenant JDC.....	48
IV.3	Peran Public Relations PT. Cipta Paramula Sejati	54
IV.3.1	Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	69
IV.3.2	Langkah Dalam Mempertahankan Loyalitas Tenant.....	73
IV.3.3	Jaminan Keamanan Bagi Para Tenant.....	78
IV.3.4	Upaya Mendatangkan Pengunjung Ke JDC	80
IV.3.5	Upaya Membantu Kegiatan Bisnis Tenant JDC.....	81
IV.4	Manfaat yang dirasakan tenant terhadap peran PR PT CPS.....	84
IV.4.1	Manfaat dalam kenyamanan.....	85
IV.4.2	Manfaat dalam kegiatan promosi	86
IV.4.3	Manfaat dalam kegiatan penjualan.....	87
IV.5	Kendala dalam mempertahankan loyalitas tenant JDC.....	88
BAB V PENUTUP		93
V.1	Kesimpulan	93
V.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA.....		98
LAMPIRAN		