

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kerangka Teori.....	6
2.1.1 Public Relations.....	6
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Public Relations.....	8
2.1.3 Kegiatan Public Relations	9
2.1.4 <i>Open House</i> (Kunjungan).....	12
2.1.5 Citra	13
2.1.6 Pelayanan Humas	23
2.1.7 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan Indosiar.....	28
2.2 Operasional Variabel	29
2.3 Kerangka pemikiran	32
2.4 Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Sumber Data.....	35
3.3 Bahan Analisis	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5 Validitas dan Reliabilitas	37
3.6 Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.1 Subyek Penelitian.....	41
4.1.1 PT. Indosiar Visual Mandiri.....	41
4.1.2 Visi dan Misi.....	44
4.1.3 Slogan.....	46
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab Public Relations.....	46
4.1.5 Struktur Organisasi	48
4.1.6 <i>Open House</i> (Kunjungan)	49
4.1.7 Program Acara <i>Open House</i> (Kunjungan)	49
4.2 Hasil Penelitian.....	50
4.2.1 Identitas Responden.....	50
4.2.2 Kualitas pelayanan Humas	51
4.2.3 Citra Perusahaan Indosiar	62
4.2.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Citra Perusahaan	75
4.3 Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80

5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	