

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
MOTTO HIDUP.....	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.4.1. Kegunaan Akademis	7
1.4.2. Kegunaan Praktis	8
1.5. Landasan Pemikiran.....	8
1.5.1. Landasan Teoritis.....	8
1.5.2. Landasan Konseptual.....	11
1.6. Langkah – Langkah Penelitian	13
1.6.1. Lokasi Penelitian	13
1.6.2. Paradigma dan Pendekatan	13
1.6.3. Metode Penelitian	14
1.6.4. Jenis Data dan Sumber Data	15
1.6.5. Penentuan Informan atau Unit Penelitian	16
1.6.6. Teknik Pengumpulan Data	17
1.6.7. Teknik Penentuan Keabsahan Data	18
1.6.8. Teknik Analisis Data	19
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	21
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	21
2.2. Kajian Konseptual.....	25

2.2.1. <i>Internal Public Relations</i>	25
2.2.2. <i>Employee Relations</i>	27
2.2.3. Loyalitas Karyawan	33
2.3. Kajian Teoritis	34
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
3.1.1 Profile dan Sejarah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) ...	37
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	39
3.1.3. Logo PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).....	40
3.1.4. Struktur Organisasi PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)...	41
3.1.5.Tugas Pokok dan Fungsi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).	42
3.1.6. Profil Informan	43
3.2.Hasil Penelitian.....	45
3.2.1.Penerapan Konsep <i>Employee Relations Management</i> dalam Program JNE <i>Recognition</i>	46
3.2.2. Strategi Penentuan Penerima Penghargaan JNE <i>Recognition</i>	56
3.2.3. Mengimplementasikan berbagai Bentuk Program JNE <i>Recognition</i>	66
3.3. Pembahasan.....	78
3.3.1.Penerapan Konsep <i>Employee Relations Management</i> dalam Program JNE <i>Recognition</i>	79
3.3.2. Strategi Penentuan Penerima Penghargaan JNE <i>Recognition</i>	87
3.3.3. Mengimplementasikan berbagai Bentuk Program JNE <i>Recognition</i>	95
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN	102
4.1. Simpulan	102
4.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105