

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>xv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Peranyaan dan Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	8
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	8
1.5. Landasan Pemikiran.....	8
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	8
1.5.2 Landasan Teoritis.....	15
1.5.3 Kerangka Konseptual.....	17
1.6. Langkah-langkah Penelitian.....	21
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	21
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan.....	21
1.6.3 Metode Penelitian.....	22
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	23
1.6.5 Penentuan Informan.....	24
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25

1.6.7	Teknik Analisis Data .....	27
1.6.8	Rencana Jadwal Penelitian .....	27
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>29</b>
2.1	Kajian Konseptual .....	26
2.1.1	Manajemen .....	29
2.1.2	<i>Public Relations</i> .....	33
2.1.3	Citra ( <i>Image</i> ) .....	36
2.1.4	<i>Brand Ambassador</i> .....	44
2.2	Kajian Teoritis .....	48
2.2.1	Model <i>Four Step Public Relations</i> .....	48
<b>BAB III</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
3.1.1	Sejarah PT. Pos Indonesia (Persero) .....	51
3.1.2	Logo PT. Pos Indonesia (Persero) .....	54
3.1.3	Visi dan Misi, Tagline PT. Pos Indonesia (Persero) .....	55
3.1.4	Struktur Organisasi Bagian Marketing PT. Pos Indonesia (Persero) .....	56
3.2	Profil Informan .....	57
3.3	Hasil Penelitian .....	61
3.3.1	Analisis Data Membangun Citra .....	61
3.3.2	Perencanaan Membangun Citra .....	70
3.3.3	Pelaksanaan Membangun Citra .....	74
3.3.4	Evaluasi Membangun Citra .....	81
3.4	Pembahasan .....	83
3.4.1	Analisis Data Membangun Citra .....	83
3.4.2	Perencanaan Membangun Citra .....	87
3.4.3	Pelaksanaan Membangun Citra .....	91
3.4.4	Evaluasi Membangun Citra .....	94

<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>97</b>
4.1 Simpulan.....	97
4.2 Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 1.2 Rencana Jadwal Penelitian.....	27
Tabel 3.1 Profil Informan.....	57
Tabel 3.2 Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 3.3 Berdasarkan Pendidikan.....	59
Tabel 3.4 Berdsarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 3.5 Berdasarkan Tingkat Lama Bekerja.....	60



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses PR Empat Langkah .....	16
Gambar 3.1 Gambar Logo PT. Pos Indonesia (Persero) .....	54
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bagian Marketing PT. Pos Indonesia (Persero) .....	56
Gambar 3.3 Analisis Situasi .....	70
Gambar 3.4 Tahap Perencanaan .....	74
Gambar 3.5 Tahap Pelaksanaan .....	80
Gambar 3.6 Tahap Evaluasi .....	82

