

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN
LEMBAR PENGESAHAN
ABSTRAK
MOTTO
RIWAYAT HIDUP
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN.....	1
	1.1 Latar Belakang Penelitian	1
	1.2 Fokus Penelitian	8
	1.3 Tujuan Penelitian	8
	1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
	1.4.1 Kegunaan Akademis	9
	1.4.2 Kegunaan Praktis	10
	1.5 Tinjauan Pustaka	10
	1.5.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	10
	1.6 Landasan Pemikiran	20
	1.6.1 Program	20
	1.6.2 Marketing	21
	1.6.3 Public Relations	22
	1.6.4 Marketing Public Relations.....	24
	1.6.5 Strategi Marketing Public Relations	25
	1.7 Langkah-Langkah Penelitian	30
	1.7.1 Lokasi Penelitian	30
	1.7.2 Paradigma Penelitian.....	30
	1.7.3 Pendekatan Penelitian	31
	1.7.4 Metode Penelitian.....	32
	1.7.5 Sumber Data	33
	1.7.6 Teknik Pemilihan Informan	34
	1.7.7 Teknik Pengumpulan Data	35
	1.7.8 Analisis Data	37
	1.7.9 Jadwal Penelitian.....	40
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	41
	2.1 Public Relations	41
	2.2 Marketing	43
	2.3 Penerapan Public Relations ke dalam Marketing	44
	2.4 Marketing Public Relations.....	46
	2.4.1. Definisi Marketing Public Relations.....	46
	2.4.2. Program Marketing Public Relations.....	47
	2.4.3. Tujuan Marketing Public Relations	48
	2.4.4. Ruang Lingkup Pekerjaan Marketing Public Relations..	50

2.4.5. Manfaat Marketing Public Relations	51
2.4.6. Peranan Marketing Public Relations.....	52
2.4.7. Kegiatan Marketing Public Relations	57
2.4.8. Evaluasi Kinerja Marketing Public Relations	59
2.5 Kualitas Pelayanan	60
2.5.1. Definisi Kualitas Pelayanan.....	60
2.5.2. Faktor Menentukan Kualitas Pelayanan	62
2.5.3. Tujuan Kualitas Pelayanan	68
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	73
3.1.1. Sejarah Singkat PT. Angkasa Pura Solusi.....	73
3.1.2. Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura Solusi.....	76
3.1.3. Visi, Misi, dan Tujuan PT. Angkasa Pura Solusi	76
3.1.4. Bidang Usaha.....	77
3.1.5. Makna Logo PT. Angkasa Pura Solusi.....	78
3.1.6. Produk PT. Angkasa Pura Solusi.....	80
3.2. Profil Informan.....	87
3.3. Hasil Temuan Penelitian	88
3.3.1. Pelaksanaan Pull Strategy pada Program Marketing Public Relations	93
3.3.2. Pelaksanaan Push Strategy pada Program Marketing Public Relations	104
3.3.3. Pelaksanaan Pass Strategy pada Program Marketing Public Relations	112
3.4. Pembahasan.....	117
3.4.1. Pelaksanaan Pull Strategy pada Program Marketing Public Relations	117
3.4.2. Pelaksanaan Push Strategy pada Program Marketing Public Relations	131
3.4.3. Pelaksanaan Pass Strategy pada Program Marketing Public Relations	141
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	153
4.1 Simpulan	153
4.2 Saran.....	155
DAFTAR PUSTAKA	156
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Klasifikasi Penelitian Terdahulu	15
Tabel 1.2	Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 2.1	Peranan Marketing Public Relations dalam Tujuan Organisasi....	54
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Skema Pemikiran Hasil Konstruksi Peneliti.....	29
Gambar 3.1.	Makna Logo PT. Angkasa Pura Solusi.....	78

