DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ..... **ii**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **iii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iv**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR BAGAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah dan Fokus Penelitian 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat Hasil Penelitian 6
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu 7
F. Definisi Konsep Penelitian 8
    1. Public Relation 8
    2. Citra 10
    3. Hubungan Public Relation Pembentukan Citra 11
G. Kerangka Pikir Penelitian 14
H. Metode Penelitian 16
    1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 16
    2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian 16
    3. Jenis dan Sumber Data 17
    4. Tahap-tahap Penelitian 19
    5. Tahap Pengumpulan data 20
    6. Teknik Analisis Data 21
    7. Teknik Keabsahan Data 21
I. Sistematika Pembahasan 22

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka Public Relations dan Pembentukan Citra 25
   1. Public Relation 25
      a. Proses Public Relation 35
      b. Fungsi Public Relation 38
   2. Citra Perusahaan 39
   3. Pembentukan Citra 40
B. Kajian Teori 42
   1. Teori Citra 42

BAB III PAPARAN DATA PENELITIAN

A. Data Tentang Public Relation dan Pembentukan Citra
   (Studi Pada Penerima Beasiswa Bank Indonesia Kantor Perwakilan Wilayah Jawa Timur) 51
   1. Profil Bank Indonesia
      a. Sejarah Bank Indonesia 51
      b. Sejarah Bank Indonesia KPW Jawa Timur 53
      c. Visi dan Misi Bank Indonesia 54
      d. Struktur Organisasi Bank Indonesia KPW Jawa Timur 57
      e. Program Sosial Bank Indonesia 58
   2. Profil Para Informan 60
B. Deskripsi Hasil Public Relation dan Pembentukan Citra
   (Studi Pada Penerima Beasiswa Bank Indonesia Kantor Perwakilan Wilayah Jawa Timur) 63
   1. Public Relation Dalam Divisi Fungsi Koordinasi dan Komunikasi Kebijakan Bank Indonesia 63
   2. Program Sosial Bank Indonesia 65
   3. Beasiswa Bank Indonesia Memberikan Materi dan *Skills* 67
   4. Kiat Khusus Mempertahankan Program Beasiswa Bank Indonesia 68
   5. Kepedulian Bank Indonesia 69

BAB IV ANALISIS DATA

A. Temuan Penelitian Tentang Public Relation dan Pembentukan Citra
   (Studi Pada Penerima Beasiswa Bank Indonesia Kantor Perwakilan Wilayah Jawa Timur) 71
   1. Public Relation dan Pembentukan Citra Melalui Pada Beasiswa 74
   2. Kepedulian dan Tanggung Jawab Bank Indonesia terhadap Genbi . 77
B. Konfirmasi dengan Teori 80
   1. Public Relation Melalui Program Sosial Bank Indonesia dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Teori Citra 80
2. Pembentukan Citra Perusahaan dengan Teori Citra 81
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 84
B. Rekomendasi 87
DAFTAR PUSTAKA 88
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 : Alur Pikir Peneliti Pembentukan Citra..... 16

Bagan 1.2 : Proses Pembentukan Citra..... 17

Bagan 1.3 : Struktur organisasi Bank Indonesia 67

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id