

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	—
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	6
F. Definisi Konsep	8
G. Kerangka Pikir Penelitian	12
H. Metode Penelitian	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	15
2. Jenis Dan Sumber Data.....	16
3. Tahapan Penelitian.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
5. Teknik Analisis Data.....	22
6. Sistematika Pembahasan	24

BAB II : KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka.....	26
1. Strategi <i>Public Relations</i>	26
2. Evaluasi Dan Perencanaan Dalam <i>Public Relations</i>	34
3. <i>Public Relations</i> Dalam Lembaga BUMN.....	40
a. Keberadaan Humas Pemerintah	42
b. Humas Dalam Organisasi Dan Lembaga Non-Komersial	48
B. Kajian Teori.....	49
1. Teori Penyusunan Tindakan.....	49
2. Teori Behaviorisme Sosial.....	52

BAB III : PENYAJIAN DATA

A. Profil Data	56
1. Profil Umum PT. Angkasa Pura I (Persero).....	56
a. Sejarah PT. Angkasa Pura I (Persero)	56
b. Identitas PT. Angkasa Pura I.....	59
c. Visi Dan Misi PT. Angkasa Pura I.....	60
d. Nilai Budaya PT Angkasapura I (Persero).....	61
e. Struktur Organisasi.....	62
f. Penghargaan Yang diraih PT. Angkasa Pura I (Persero).....	64
2. Public Relations Bandara Juanda Surabaya	
a. Struktur divisi <i>Communication And Legal</i> PT. Angkasa Pura I (Persero).....	65
b. <i>Job Descriptions</i> Divisi <i>Communication</i>	65
B. Deskripsi Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian.....	69
1. Subyek Penelitian	69
2. Obyek penelitian	77
3. Lokasi penelitian	78
C. Deskripsi Data Penelitian	79
1. Strategi <i>Public Relations Officer</i> Dalam Program <i>Juanda Corner</i>	81
2. Langkah <i>Public Relation Officer</i> Dalam Mengevaluasi Program <i>Juanda Corner</i> Melalui Tanggapan Pengguna Jasa Bandara Juanda	92

BAB IV : INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

A. Temuan Hasil Penelitian	98
----------------------------------	----

1. Perencanaan, Publikasi Dan Evaluasi Sebagai Kunci Penting Strategi <i>Public Relations Officer</i> Dalam Pelaksanaan Program <i>Juanda Corner</i>	98
2. Langkah Evaluatif melalui tanggapan pengguna jasa sebagai cara Public Relation Officer menyempurnakan Program <i>Juanda Corner</i>	105
B. Konfirmasi dengan Teori	110
 BAB V : PENUTUP	117
A. Simpulan	117
B. Rekomendasi	119
 DAFTAR PUSTAKA	
Transkrip Wawancara	
Lampiran Lampiran	
Biodata Penulis	

