

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Tinjauan Pustaka.....	8
1.7 Landasan Teori.....	18
1.7.1 Pengertian Humas.....	18
1.7.2 Peran Humas.....	19
1.7.3 Tujuan Humas.....	21
1.7.4 Media Relations.....	22
1.8 Metode Penelitian.....	24
1.8.1 Jenis penelitian.....	24

1.8.2 Waktu dan tempat.....	25
1.8.3 Alat penelitian.....	25
1.8.4 Teknik pengumpulan data.....	26
1.8.5 Jenis data.....	29
1.8.6 Analisa data.....	30
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	34
2.1 Letak/Alamat Stasiun Besar Yogyakarta.....	34
2.2 Gambaran Umum.....	35
2.2.1 Logo PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO).....	37
2.2.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO).....	38
2.2.3 Struktur Organisasi Stasiun Besar Yogyakarta.....	38
BAB III PEMBAHASAN.....	41
3.1 Expert Prescriber (Penasehat Ahli).....	42
3.2 Communication Fasilitator (Fasilitator Komunikasi).....	54
3.3 Problem Solving Process Fasilitator (Fasilitator Proses Pemecahan)....	63
3.4 Communication Technician (Teknisi Komunikasi).....	72
BAB IV KESIMPULAN & SARAN.....	80
4.1 Kesimpulan.....	80
4.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN 1 PANDUAN WAWANCARA.....	86
LAMPIRAN 2 DAFTAR NARASUMBER.....	90
LAMPIRAN 3 TRANSKRIP WAWANCARA.....	91