

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Kerangka Teori dan Kerangka Pemikiran	10
1.5.1 Teori <i>Compliance Gaining</i>	10
1.5.2 Teori Hubungan Manusiawi Elton Mayo	13
1.5.3 Peran Humas	15
1.5.4 Pembentukan Citra	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hubungan Masyarakat (Humas)	23
2.1.1 Fungsi Humas	24
2.1.2 Tujuan Humas	28
2.1.3 Perencanaan Stratejik Humas	30
2.1.4 Tugas Humas	33
2.2 Citra	36
2.2.1 Citra Bayangan (<i>Mirror Image</i>)	37

2.2.2 Citra Berlaku (<i>Current Image</i>)	37
2.2.3 Citra yang Diharapkan (<i>Wish Image</i>)	37
2.2.4 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	38
2.2.5 Citra Majemuk (<i>Multiple Image</i>)	38
2.3 Penelitian Terdahulu	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	43
3.2 Objek Penelitian	47
3.3 Lokasi Penelitian	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1 Observasi	48
3.4.2 Wawancara	48
3.5 Teknik Analisis Data	50
3.5.1 Pengumpulan Data	51
3.5.2 Reduksi Data	51
3.5.3 Penyajian Data	51
3.5.4 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	52
3.6 Pengembangan Validitas Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi RSUD Queen Latifa Yogyakarta	54
4.1.1 Sejarah RSUD Queen Latifa Yogyakarta	54
4.1.2 Fasilitas Pelayanan RSUD Queen Latifa	55
4.1.3 Lokasi RSUD Queen Latifa Yogyakarta	56
4.1.4 Dasar Keyakinan RSUD Queen Latifa	59
4.1.5 Logo RSUD Queen Latifa	60
4.1.6 Prestasi RSUD Queen Latifa	61
4.1.7 Struktur Organisasi.....	64
4.2 Gambaran Umum Humas RSUD Queen Latifa	65
4.2.1 Fasilitas dan Peralatan Humas	70
4.3 Hasil Penelitian	72
4.3.1 Peran Humas RSUD Queen Latifa	74
4.3.1.1 Peran Humas sebagai Fasilitator Komunikasi	76
4.3.1.2 Peran Humas sebagai Teknisi Komunikasi	79
4.3.1.3 Peran Humas sebagai ‘Seorang Ahli’	84
4.3.1.4 Peran Humas sebagai Fasilitator Pemecah Masalah	86
4.3.1.5 Peran Humas dalam Mengatasi Citra Negatif	90
4.3.1.6 Perencanaan Strategik dan Pelaksanaan Program	96
4.3.1.7 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Humas	112
4.3.1.8 Cara Mengatasi Faktor Penghambat	119
4.4 Pembahasan	122

BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	148
5.2 Saran	152
DAFTAR PUSTAKA	155
LAMPIRAN	157