

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Teori dan Kerangka Pemikiran	8
1.5.1 Excellence Theory Public Relations	8
1.5.2 Kerangka Pemikiran	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Humas	15
2.2 Peran Humas	17

2.3 Strategi Humas	22
2.4 Fungsi, Tujuan dan Tugas Humas	24
2.4.1 Fungsi Humas	24
2.4.2 Tujuan Humas	26
2.4.3 Tugas Humas	27
2.5 Citra	29
2.5.1 Proses Pembentukan Citra	31
2.6 Humas Badan Usaha Milik Negara (BUMN)	33
2.7 Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODELOGI PENELITIAN	37
3.1 Metode Penelitian	37
3.2 Jenis Penelitian	37
3.3 Objek Penelitian	38
3.4 Lokasi Penelitian	38
3.5 Sumber Data	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data	39
3.7 Teknik Analisis Data	40
3.8 Validitas Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Profil Perusahaan	44
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Praktek Humas pada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	57

4.2.2 Peran Humas dalam Meningkatkan Citra pada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	59
4.2.3 Pendapat Masyarakat Mengenai Citra PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	76
4.3.4 Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra pada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	80
4.3 Pembahasan	87
BAB V PENUTUP	98
5.1 Kesimpulan	98
5.2 Saran	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tiga Lapisan Communication Excellence	9
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran	14
Gambar 2.1 Peran-peran Humas	18
Gambar 2.2 Model Pembentukan Citra	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	50
Gambar 4.2 Logo PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	55
Gambar 4.3 Talkshow Radio	74
Gambar 4.4 Talkshow Televisi	75
Gambar 4.5 PLN Goes to School	76
Gambar 4.6 Instagram PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	82
Gambar 4.7 Facebook PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	83
Gambar 4.8 Twitter PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	84
Gambar 4.9 Media Gathering PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	85
Gambar 4.10 Stakeholder Gathering PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta	86