

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Kerangka Teori dan Pemikiran .....	6
1.6 Teori Sistem .....	6
1.7 Peran Public Relations .....	9
1.8 Kemitraan .....	10
1.9 Bentuk Pola Kemitraan .....	10

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Public Relations.....	16
2.1.1 Tujuan <i>public relations</i> .....	18
2.1.2 Fungsi <i>public relations</i> .....	20
2.1.3 Peran <i>public relations</i> .....	22
2.1.4 Publik-Publik Dalam <i>Public Relations</i> .....	26
2.2 Agen Pos .....	28
2.3 Citra Perusahaan.....	29
2.4 Proses Terbentuknya Citra .....	33
2.5 Cara Memperoleh Citra <i>Positif</i> .....	36
2.6 Penelitian Sebelumnya .....	38

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	40
3.2 Jenis Penelitian.....	40
3.3 Lokasi Penelitian .....	41
3.4 Objek dan Subjek Penelitian .....	41
3.5 Sumber Data .....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	43
3.6.1 Wawancara .....	43
3.6.2 Dokumentasi.....	43
3.6.3 Observasi.....	44
3.7 Validitas Data.....	45
3.8 Teknik Analisis Data .....	47

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Kantor Pos Bantul .....	50
------------------------------------	----

4.1.1 Sejarah Kantor Pos Bantul .....	50
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pos .....	51
4.1.3 Logo Perusahaan dan Arti Logo .....	52
4.1.4 Bidang Usaha .....	54
4.1.5 Product Kantor Pos .....	55
4.1.6 Struktur Organisasi Kantor Pos Bantul .....	62
4.2 Skema <i>Jobdesk Public Relations</i> Kantor Pos Bantul .....	63
4.3 Peran dan Fungsi <i>Public Relations Kantor Pos Bantul</i> .....	
4.4	
4.5 Pemetaan Agenpos di Wilayah Bantul .....	66
4.6 Hasil Penelelitian .....	
4.6.1 Peran <i>Public Relations</i> terhadap Instansi .....	64
4.6.2 Peran Staff <i>Public Relations</i> dalam mengelola agenpos .....	66
4.6.3 Peran <i>Public Relations</i> dalam Menentukan Kebijakan .....	67
4.6.4 Pemasalahan yang terjadi antara agenpos dan Kantor Pos Bantul.....	70
4.6.5 Peran <i>Public Relations</i> dalam Mempertahankan citra agenpos .	77
4.3 Pembahasan .....	78

## BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	94

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Peran-Peran <i>Public Relations</i> .....	22
2.1 Model Pembentukan Citra .....	33
3.1 Model Interaktif .....	46
4.1 Logo Perusahaan .....	53
4.2 Struktur Organisasi Kantor Pos Bantul .....	63
4.3 Pemetaan Agen Pos di Wilayah Bantul .....	66
4.4 Data Primer Peneliti .....	64
4.5 <i>Complain</i> Pelanggan .....	73
4.6 Sidak dan Evaluasi Agen pos .....	77