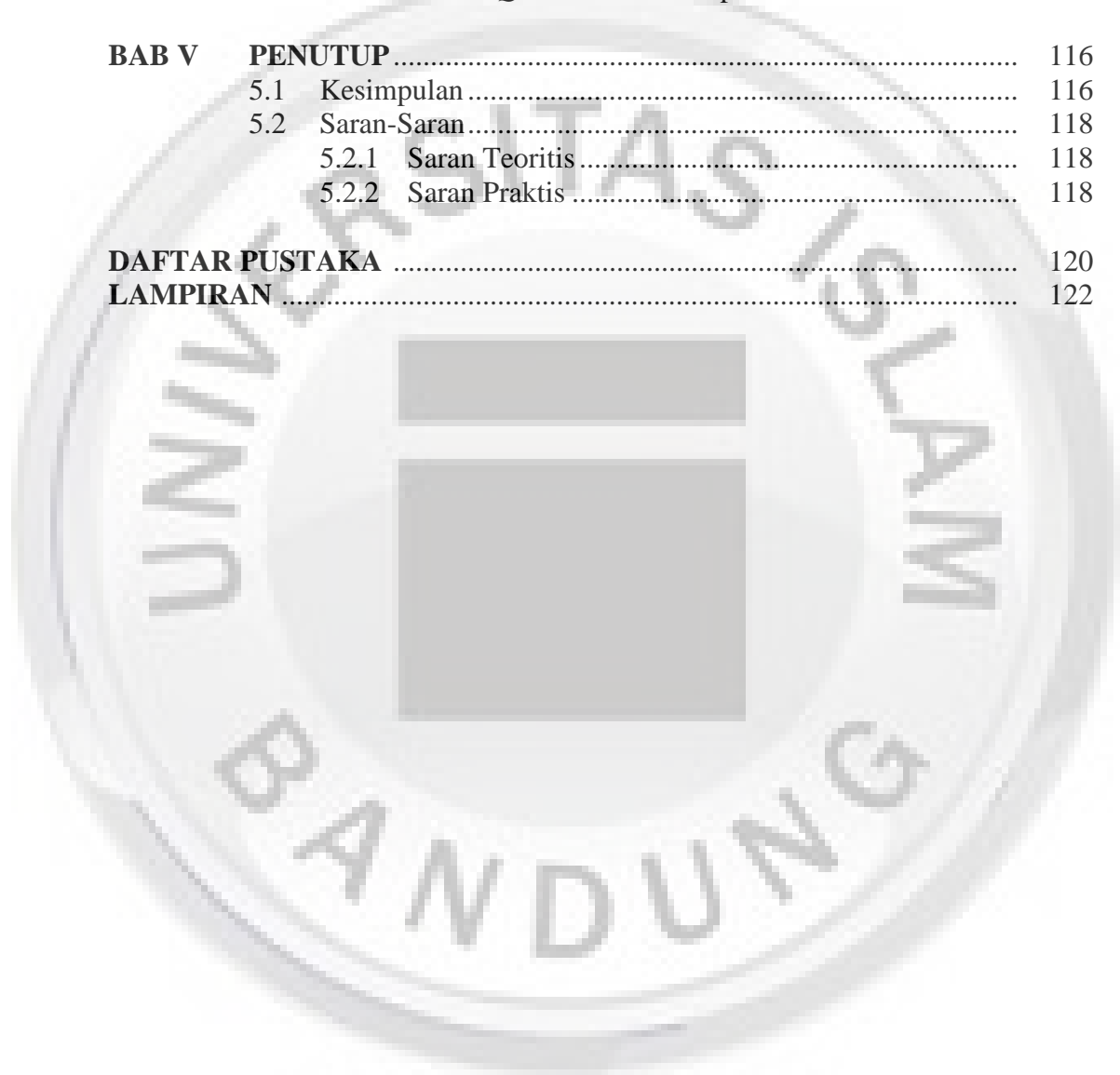


## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>ABSTAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL DAN GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Identifikasi Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.5.1 Manfaat Secara Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Secara Praktis .....	8
1.6 <i>Setting</i> Penelitian .....	8
1.7 Kerangka Pemikiran .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	17
2.1 Tinjauan Terdahulu.....	17
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	20
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	20
2.2.2 Fungsi Komunikasi .....	22
2.2.3 Tujuan Komunikasi.....	23
2.3 Tinjauan Tentang <i>Public Relations</i> .....	23
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	23
2.3.2 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	25
2.3.3 Ciri-ciri <i>Public Relations</i> .....	27
2.3.4 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	29
2.4 Tinjauan Tentang Sikap Profesionalisme <i>Public Relations</i> .	31
2.4.1 Pengertian Sikap Profesionalisme <i>Public Relations</i>	31
2.4.2 <i>Skills</i> (Keahlian).....	32
2.4.2.1 Berbicara Secara Persuasif .....	33
2.4.2.2 Mempengaruhi Publik.....	34
2.4.2.3 Menarik Minat Publik.....	35
2.4.3 <i>Knowlegde</i> .....	36
2.4.3.1 Mengetahui publik .....	37
2.4.3.2 Mengetahui Media .....	37
2.4.3.3 Mengetahui Proses Manajemen.....	38
2.4.4 <i>Abilities</i> .....	38
2.4.4.1 Mampu memecahkan Masalah .....	39
2.4.4.2 Membuat keputusan tidak berpihak.....	40

2.4.4.3	Bersikap objektif.....	40
2.4.4.4	Menangani Masalah Publik.....	41
2.4.4.5	Meningkatkan Kepercayaan Publik.....	42
2.4.4.6	Bertanggung jawab .....	43
2.4.4.7	Membangun Kerjasama .....	44
2.4.5	Qualities .....	44
2.4.5.1	Dinamis.....	45
2.4.5.2	Semangat Tinggi.....	46
2.4.4.3	Berwawasan luas .....	46
2.4.5.4	Kemampuan Untuk Maju .....	47
2.4.5.5	Bersikap Positif.....	47
2.4.5.6	Mengembangkan Intelektualitas.....	48
2.4.5.7	Rasa Ingin Tahu .....	48
2.4.5.8	Pendengaran yang Baik .....	49
2.4.5.9	Penampilan Baik .....	50
2.5	Tinjauan Tentang Citra Produk .....	51
2.5.1	Pengertian Citra Produk.....	51
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1	Metode Penelitian .....	60
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.3	Sejarah PT. Patra Graha .....	63
3.4	Visi dan Misi PT. Patra Graha .....	64
3.5	Struktur Organisasi PT. Patra Graha .....	64
3.6	Deskripsi Masing-masing Jabatan .....	65
3.7	Sikap Profesional <i>Public Relations</i> P.T Patra Graha dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros.....	66
<b>BAB IV</b>	<b>TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1	Temuan Penelitian .....	68
4.2	Analisis Penelitian .....	74
4.2.1	<i>Skills Public Relations</i> P.T Patra Graha Dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros.....	80
4.2.1.1	<i>Skills</i> pada Persuasif .....	81
4.2.1.2	<i>Skills</i> dalam Mempengaruhi Konsumen ...	86
4.2.1.3	<i>Skills</i> dalam Menarik Minat Konsumen pada Produk Milagros.....	89
4.2.2	<i>Knowlegede Public Relations</i> P.T Patra Graha dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros .....	94
4.2.2.1	<i>Knowlegede</i> dari Cara Mengetahui Konsumen .....	95
4.2.2.2	<i>Knowlegede</i> dari Cara Mengetahui Media yang Bekerja sama.....	98
4.2.3	<i>Abilities Public Relations</i> P.T Patra Graha dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros.....	103

4.2.3.1	<i>Abilities</i> dalam Menangani Masalah Konsumen .....	105
4.2.3.2	<i>Abilities</i> dalam Menumbuhkan Kepercayaan Konsumen .....	107
4.2.4	<i>Qualities Public Relations</i> P.T Patra Graha dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros .....	111
4.2.4.1	<i>Qualities</i> dari Sikap Dinamis .....	111
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	116
5.1	Kesimpulan .....	116
5.2	Saran-Saran .....	118
5.2.1	Saran Teoritis .....	118
5.2.2	Saran Praktis .....	118
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	120
	<b>LAMPIRAN</b> .....	122



## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

No Tabel	Judul Tabel	Hal
2.1	Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu .....	19

No Gambar	Judul Gambar	Hal
1.1	Kerangka Pemikiran.....	15
3.1	Gambar Struktur Organisasi PT. Patra Graha.....	65
4.1	Model Proses <i>Skills Public Relations</i> P.T Patra Graha Dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros.....	94
4.2	Model Gambar Proses <i>Knowledge Public Relations</i> P.T Patra Graha dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros.....	102
4.3	Model Gambar Proses <i>Abilities Public Relations</i> P.T Patra Graha dalam Membentuk Citra Produk Air Milagros.....	109

## DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

No Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1	<i>Draft</i> & Hasil Wawancara.....	123
2	Foto Dukumentasi Penelitian .....	129
3	Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	131

