

## DAFTAR ISI

### ABSTRAK

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>SANWANCANA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>

### **I. PENDAHULUAN** hal

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6

### **II. TINJAUAN PUSTAKA**

A. Penelitian terdahulu.....	8
B. Tinjauan Tentang Humas .....	9
C. Tinjauan Tentang Strategi .....	12
D. Tinjauan Tentang Citra .....	14
E. Tinjauan Tentang Pelanggan.....	18
F. Tinjauan Tentang Perusahaan .....	19
G. Tinjauan Tentang Jasa .....	22
H. Kerangka Pikir .....	25

### **III. METODE PENELITIAN**

A. Tipe Penelitian .....	28
B. Definisi Konsep.....	29
C. Fokus Penelitian .....	30

D. Informan .....	30
E. Sumber Data .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data .....	32
G. Teknik Analisa Data .....	33

#### IV. GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Berdirinya <i>PT Indogrow Internasional Services</i> .....	34
B. Visi <i>PT Indogrow Internasional Services</i> .....	35
C. Misi <i>PT Indogrow Internasional Services</i> .....	35
D. Tujuan <i>PT Indogrow Internasional Services</i> .....	35
E. Logo <i>PT Indogrow Internasional Services</i> .....	36
F. Tugas Masing-Masing Bagian <i>PT Indogrow Internasional Services</i> .....	37
G. Struktur Organisasi <i>PT Indogrow Internasional Services</i> .....	41

#### IV. GAMBARAN UMUM

A. Hasil Penelitian .....	42
1. Identitas Informan .....	43
2. Strategi Humas <i>PT. Indogrow Internasional Services</i> .....	44
1. Perencanaan Meningkatkan Citra Positif.....	44
2. Pengorganisasian Meningkatkan Citra Positif.....	47
3. Penggerakan dalam Meningkatkan Citra Positif .....	50
4. Pengawasan dalam Meningkatkan Citra Positif .....	52
5. Pelaksanaan dalam Meningkatkan Citra Positif .....	53
6. Citra Positif <i>PT. Indogrow Internasional Services</i> Pada Pelanggan.....	55
B. Pembahasan .....	55
1. Strategi Humas <i>PT. Indogrow Internasional Services</i> .....	55
1. Perencanaan Meningkatkan Citra Positif.....	55
2. Pengorganisasian Meningkatkan Citra Positif.....	64
3. Penggerakan dalam Meningkatkan Citra Positif .....	69
4. Pengawasan dalam Meningkatkan Citra Positif .....	70
5. Pelaksanaan dalam Meningkatkan Citra Positif .....	70
2. Implementasi Strategi dalam Meningkatkan Citra Positif .....	73
3. Perilaku Pelanggan terhadap Citra Positif <i>PT. Indogrow Internasional Services</i> .....	79

#### VI. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan .....	81
B. Saran.....	82

Daftar pustaka

Lampiran