

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Batasan Masalah dan Identifikasi Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian .....	7
F. Penegasan Istilah.....	8
G. Sistematika Penulisan Skripsi .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen.....	12
B. Manajemen Strategi .....	14
C. Humas .....	16
D. Komunikasi .....	18
E. Pemasaran .....	23

F. Citra.....	28
G. Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	40
C. Kehadiran Peneliti.....	41
D. Data dan Sumber Data .....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Teknik Analisis Data.....	44
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	47
B. Visi dan Misi Jasa Raharja Tulungagung.....	50
C. Struktur Organisasi .....	53
D. Produk Layanan .....	56
E. Temuan Penelitian.....	59
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Strategi PT. Jasa Raharja dalam Promosi Asuransi Sosial Kecelakaan Lalu Lintas di Tulungagung .....	69
B. Dampak Komunikasi pada Masyarakat Tulungagung .....	72
<b>BAB VI KESIMPULAN</b>	
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>