

DAFTAR ISI

	Halaman
Persetujuan.....	i
Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian.....	iii
Motto.....	iv
Persembahan	v
Prakata	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lambang dan Singkatan	xiii
Daftar Lampiran.....	xv
Pedoman Transliterasi	xvi
Abstrak.....	xix
Daftar Isi	xxiii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Penegasan Istilah	10
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori dan Konsep	13
1. Strategi Humas	13
a. Pengertian Stategi Humas	13
b. Peran Humas	17
c. Fungsi Humas.....	19
d. Tujuan Humas	19
e. Tugas Pokok Humas.....	21

	Halaman
f. Publik Humas	26
g. Bentuk Komunikasi Humas	28
2. Membangun Citra	32
a. Pengertian membangun citra	32
b. Citra yang baik	34
c. Jenis-jenis citra	36
d. Membangun kepercayaan <i>stakeholder</i> untuk membentuk citra	39
e. Mempertahankan kepercayaan <i>stakeholder</i> dalam membangun citra	48
f. Meningkatkan kepercayaan <i>stakeholder</i> untuk mengangkat citra lembaga.....	52
B. Penelitian Terdahulu	53
C. Paradigma Penelitian	64
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	66
1. Pendekatan Penelitian	66
2. Rancangan Penelitian	67
B. Kehadiran Peneliti	68
C. Lokasi Penelitian	69
D. Sumber Data	72
E. Teknik Pengumpulan Data	73
1. Wawancara mendalam (<i>indepth interview</i>).....	73
2. Observasi partisipan (<i>participant observation</i>).....	74
3. Studi dokumentasi (<i>study document</i>)	74
F. Analisis Data.....	75
1. Analisis data kasus individu.....	75
2. Analisis data lintas kasus	78

	Halaman
G. Pengecekan Keabsahan Temuan.....	79
1. Derajat Kepercayaan (<i>credibility</i>).....	80
2. Keteralihan (<i>transferability</i>)	82
3. Kebergantungan (<i>dependability</i>).....	82
4. Kepastian (<i>confirmability</i>)	82
H. Tahap-tahap Penelitian	83
1. Tahap pra-lapangan (<i>pre reserach</i>).....	83
2. Tahap pekerjaan lapangan.....	83
3. Tahap analisis data	83
BAB IV : DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	84
1. Paparan data kasus I.....	84
2. Paparan data kasus II.....	141
B. Temuan Penelitian	193
1. Temuan penelitian kasus I	193
2. Temuan penelitian kasus II.....	212
C. Analisis Data Penelitian Lintas Kasus.....	233
1. Persamaan temuan lintas kasus.....	233
2. Perbedaan temuan lintas kasus	236
BAB V : PEMBAHASAN	
A. Pembahasan Temuan	270
1. Cara humas dalam membangun kepercayaan <i>stakeholder</i> melalui integritas personal untuk membentuk citra lembaga	270
2. Cara humas dalam mempertahankan kepercayaan <i>stakeholder</i> melalui aksinyata untuk membangun citra lembaga	277
3. Cara humas dalam meningkatkan kepercayaan <i>stakeholder</i> melalui strategi untuk mengangkat citra lembaga	287

	Halaman
BAB VI : PENUTUP	
A. Kesimpulan	295
B. Implikasi	302
1. Implikasi Teoritis	302
2. Implikasi Empiris	308
C. Saran	311
DAFTAR RUJUKAN	314
LAMPIRAN-LAMPIRAN	319