

## DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Pembatasan Masalah .....	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
E. Kerangka Pemikiran .....	6
F. Hipotesis .....	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Pengertian Komunikasi dan Proses Komunikasi .....	11
B. Public Relations Dalam Organisasi.....	16
C. Bentuk Kegiatan Public Relations.....	18
D. Komunikasi dan Public Relations .....	21
E. Fungsi dan Tujuan Public Relation .....	24
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	27
A. Populasi dan Sampel .....	27
B. Metode Pengumpulan Data .....	28
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	29
D. Teknik Analisis Data .....	31

BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	33
A. Gambaran Umum PT. (Persero) Angkasa Pura II Bandar Udara Polonia Medan.....	33
1. Sejarah Bandar Udara Polonia Medan .....	33
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	36
B. Struktur Organisasi Perusahaan .....	37
BAB V. PELAKSANAAN PENELITIAN, PENYAJIAN DAN ANALISA DATA .....	39
A. Pengantar Penelitian.....	39
B. Analisis Terhadap Variabel Penelitian.....	39
1. Data Umum Responden .....	40
2. Komunikasi Eksternal .....	42
3. Mutu Jasa Pelayanan .....	45
C. Pengujian Hipotesis.....	50
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....	59
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60

DAFTAR KEPUSTAKAAN

LAMPIRAN