

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>RINGKESAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Konteks Penelitian .....	1
1.2    Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian .....	6
1.2.1    Fokus Penelitian.....	6
1.2.2    Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2    Kegunaan Penelitian .....	7
1.3.2.1    Kegunaan Teoritis .....	7
1.3.2.2    Kegunaan Praktis.....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>KAJIAN LITERATUR DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>9</b>
2.1    Kajian Literatur.....	9
2.1.1    Review Penelitian Sejenis.....	9
2.2    Kerangka Konseptual.....	14
2.2.1    Komunikasi .....	14
2.2.1.1    Unsur-Unsur Komunikasi.....	15
2.2.2    Komunikasi Organisasi .....	17
2.2.2.1    Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....	17

2.2.3	<i>Public Relations</i> .....	18
2.2.3.1	Pengertian <i>Public Relation</i> .....	19
2.2.3.2	Tujuan <i>Public Relations</i> .....	19
2.2.3.3	Fungsi <i>Public Relations</i> .....	20
2.2.3.4	Ruang Lingkup <i>Public Relations</i> .....	21
2.2.3.5	Peran <i>Public Relations</i> .....	22
2.2.3.6	Tugas <i>Public Relations</i> .....	23
2.2.4	Citra .....	24
2.2.4.1	Pengertian Citra .....	24
2.2.4.2	Jenis-Jenis Citra .....	25
2.2.5	Pandemi Covid-19 .....	26
2.3	Kerangka Teoritis .....	27
2.3.1	Strategi <i>Public Relations</i> .....	27
2.3.2	Strategi Bauran <i>Public Relations</i> .....	28
2.4	Kerangka Pemikiran .....	29
<b>BAB III</b> .....		<b>32</b>
<b>SUBJEK, OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN</b> .....		<b>32</b>
3.1	Subjek Penelitian .....	32
3.2	Objek Penelitian .....	34
3.3	Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia .....	34
2.3.1	Sejarah PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	34
3.3.2	Visi dan Misi .....	37
3.3.2.1	Visi .....	37
3.3.2.2	Misi .....	37
3.3.3	Logo PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	37
3.3.3.1	Bentuk .....	38
3.3.3.2	Warna .....	38
3.3.4	Budaya Perusahaan .....	38
3.3.5	Wilayah Operasional PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	39
3.3.6	Anak Perusahaan PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	40
3.3.6.1	KAI Commuter .....	40
3.3.6.2	KAI Logistik .....	40

3.3.6.3	KAI Bandara.....	41
3.3.6.4	KAI Wisata.....	42
3.3.6.5	KAI Properti.....	42
3.3.6.6	KAI Services.....	43
3.3.7	Struktur Organisasi PT Kereta Api Indonesia (Persero).....	43
3.3.7.1	Struktur Organisasi Executive Vice President Corporate Secretary 44	
3.3.7.2	Struktur Organisasi Vice President Public Relations.....	45
3.4	Metodologi Penelitian.....	48
3.4.1	Desain/Paradigma Penelitian.....	48
3.4.2	Prosedur Pengumpulan Data.....	49
3.4.3	Rancangan Analisis Data.....	51
3.4.4	Kredibilitas dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian.....	53
3.5	Membuka Akses dan Menjalinkan Hubungan dengan Subjek Penelitian	55
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	55
3.6.1	Lokasi Penelitian.....	55
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	56
<b>BAB IV</b>	.....	<b>57</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>57</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	57
4.1.1	Strategi <i>Publications and News</i> PT Kereta Api Indonesia di Masa Pasca Pandemi Covid-19.....	58
4.1.2	Strategi <i>Event</i> PT Kereta Api Indonesia pada masa pasca pandemi covid-19.....	67
4.1.3	Strategi <i>Community Involment</i> PT Kereta Api Indonesia pada Masa Pasca Pandemi Covid-19.....	74
4.1.4	Strategi <i>Social Responsibility</i> PT Kereta Api Indonesia pada Pasca Pandemi Covid-19.....	79
4.2	Pembahasan.....	83
4.2.1	<i>Publications and News</i> .....	85
4.2.2	<i>Event</i> .....	90
4.2.3	<i>Community Involment</i> .....	92
4.2.4	<i>Social Responsibility</i> .....	94
<b>BAB V</b>	.....	<b>100</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>100</b>
5.1	Kesimpulan.....xi.....	100

5.2	Saran .....	101
	DAFTAR PUSTAKA .....	103