

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	5
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	7
KATA PENGANTAR.....	8
ABSTRAK	11
<i>ABSTRACT</i>	12
DAFTAR ISI.....	13
DAFTAR TABEL.....	14
DAFTAR GAMBAR	15
DAFTAR LAMPIRAN	16
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Waktu dan Periode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Public Relation.....	10
2.1.2 Strategi Public Relations	11
2.1.3 Teori Strategi Public Relations Cutlip Broom & Center (2005)	13
2.1.4 Citra Perusahaan	14
2.1.5 Instagram.....	14
2.1.6 Penelitian Terdahulu	18
2.1.7 Kerangka Pemikiran.....	36

BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Paradigma Penelitian	38
3.2 Subjek dan Objek.....	39
3.2.1 Subjek Penelitian	39
3.2.2 Objek Penelitian.....	40
3.3 Lokasi Penelitian	40
3.4 Unit Analisis Penelitian	40
3.5 Pengumpulan Data Penelitian.....	41
3.6 Teknik Analisis Data	44
3.7 Teknik Keabsahan Data	46
BAB IV.....	47
4.1 Karakteristik Informan.....	47
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Strategi Humas dalam Membangun Citra	49
4.2.2 Citra PT Telkom Batam melalui Instagram	55
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Strategi Humas	60
4.2.2 Mendefinisikan Masalah	60
4.2.3 Membuat Rencana dan Program.....	64
4.2.4 Bertindak dan Berkomunikasi	66
4.2.5 Mengevaluasi Program.....	68
4.2.6 Model Gabungan Strategi Humas.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran.....	74
5.2.1 Saran Teoritis.....	74
5.2.2 Saran Praktis.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Waktu dan Periode Penelitian Berlangsung	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 1	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 2	15
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 3	16
Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 4	17
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 5	19
Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 6	20
Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 7	21
Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 8	23
Tabel 2. 9 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 9	24
Tabel 2. 10 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 10	26
Tabel 3. 1 Subjek Penelitian	31
Tabel 3. 2 Unit Analisis	32
Tabel 4. 1 Profil Informan	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Halaman Instagram @witelrikep	3
Gambar 1. 2 Hasil Pencarian Komentar Negatif dari PublikSumber: Instagram.....	4
Gambar 1. 3 Hasil Pencarian Berita mengenai Penipuan	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. 1 Tampilan bentuk strategi General Support	42
Gambar 4. 2 Tampilan penipuan	45
Gambar 4. 3 Model Mendefinisikan Masalah	46
Gambar 4. 4 Membuat Rencana dan Program.....	48
Gambar 4. 5 Postingan Konten PT Telkom Batam.....	49
Gambar 4. 6 Bertindak dan BerkomunikasiSumber Olahan Peneliti 2023	50
Gambar 4. 7 Melakukan Tahapan Evaluasi	52
Gambar 4. 8 Gabungan Strategi Humas.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Wawancara Informan Utama/Kunci	58
Lampiran 2 Draft Wawancara Informan Ahli	59
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Utama.....	61
Lampiran 4Transkrip Wawancara Informan Ahli	71
Lampiran 5 Lampiran Transkrip Wawancara Informan Pendukung.....	76
Lampiran 6 Ithenticate.....	81
Lampiran 7 Dokumentasi.....	82