

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	10
2.1 Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Public Relations .....	10
2.1.2 Media Sosial.....	11
2.1.3 Media monitoring.....	13
2.1.4 Pemantuan media sosial (Social media monitoring).....	13
2.1.5 Tools Pemantauan media sosial .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Penelitian .....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Paradigma Penelitian .....	26
3.2 Metode Penelitian.....	26

3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.4	Informan Penelitian .....	27
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6	Teknik Analisis Data .....	29
3.7	Keabsahan Data .....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		30
4.1	Karakteristik Informan .....	31
4.2	Hasil Penelitian.....	33
4.2.1	Bagaimana Pelaksanaan Pemantauan Media Sosial Pada Akun instagram @telkomuniversity.....	33
4.2.2	Bagaimana Evaluasi Pemantauan konten Instagram Berdasarkan Hasil Pemantauan Media Sosial instagram @telkomuniversity.....	37
4.3	Pembahasan .....	44
4.3.1	Bagaimana Pelaksanaan yang dilakukan dalam pemantauan Instagram @telkomuniversity.....	44
4.3.2	Bagaimana Evaluasi Terhadap Konten Instagram Berdasarkan Hasil pemantauan Media Sosial Instagram @telkomuniversity.....	48
BAB V PENUTUP .....		54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	55
5.2.1	Saran Teoritis.....	55
5.2.2	Saran Praktis .....	55
DAFTAR PUSTAKA.....		56
DAFTAR LAMPIRAN .....		58