

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Saran dan Pengaduan Masyarakat.....	1
Gambar 1.2	Grafik Konsumsi BBM di Indonesia.....	2
Gambar 1.3	Media Sosial Instagram @pertamina.135.....	4
Gambar 1.4	Kontent dengan Pillar Kuis Berhadiah @pertamina.135.....	5
Gambar 1.5	Contoh Konten <i>Soft-selling</i> @pertamina.135.....	5
Gambar 1.6	Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia 2018-2023.....	6
Gambar 1.7	Penggunaan Media Sosial di Dunia Tahun 2023.....	7
Gambar 2.1	<i>The Circular Model of SoMe for Social Communication</i>	13
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian.....	41
Gambar 4.1	Overview Rentang Usia Followers Instagram @pertamina.135.....	54
Gambar 4.2	Tone Warna Konten @pertamina.135.....	55
Gambar 4.3	Penggunaan <i>Caption</i> dan <i>Hashtag</i> dalam Konten @pertamina.135.....	57
Gambar 4.4	<i>Benchmark</i> Instagram @PLN_OFFICIAL.....	58
Gambar 4.5	<i>Time Plan</i> November 2023.....	59
Gambar 4.6	Editorial Plan Bulan November 2023.....	60
Gambar 4.7	Portal Emplifi Pertamina Call Center.....	61
Gambar 4.8	Konten Kuis Berhadiah.....	64
Gambar 4.9	Portal Emplifi.....	76
Gambar 4.10	<i>Dashboard Insight</i> Instagram @pertamina.135.....	77
Gambar 4.11	Jenis Konten Pillar <i>Engagement</i>	79
Gambar 4.12	Pengelolaan Konten Instagram @pertamina.135.....	81