

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Balasan Komentar Agent Media Sosial X PT.KAI .....	2
Gambar 1. 2 Komentar Negatif Audiens.....	2
Gambar 1. 3 Permohonan Maaf oleh Commuter Line.....	3
Gambar 1. 4 Campaign Tindakan Pelecehan Seksual.....	4
Gambar 1. 5 Data Statistik Percakapan Periode Desember 2023 .....	7
Gambar 2. 1 Proses Public Relations .....	22
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 4. 1 Sentiment Tahun 2023.....	57
Gambar 4. 2 Grafik Followers Growth X @KAI121 2023 .....	58
Gambar 4. 3 Tools Social Media Monitoring Contact Center 121 .....	70
Gambar 4. 4 Model Analisis Media Sosial Monitoring X @KAI121 Pada Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Membangun Citra.....	75