

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.2.1 Pertanyaan Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	14
2.1 Kajian Literatur	14
2.1.1 Review Penelitian Sejenis	14

2.2	Kerangka Konseptual	20
2.2.1	Komunikasi	20
2.2.1.1	Pengertian Komunikasi	20
2.2.1.2	Fungsi Komunikasi	21
2.2.1.3	Unsur-Unsur Komunikasi	23
2.2.1.4	Model Komunikasi	25
2.2.2	Humas.....	26
2.2.3	Citra.....	32
2.2.4	Media Baru.....	35
2.2.5	Instagram.....	40
2.2.6	Strategi Komunikasi	43
2.2.7	Pengertian Hook.....	45
2.2.8	Kualitas Pelayanan	46
2.3	Kerangka Teoretis	46
2.3.1	Teori Strategy Public Relation	47
2.3.2	Tahapan-Tahapan Strategi <i>Public Relation</i>	47
2.4	Kerangka Pemikiran	50
BAB III.....		51
SUBJEK, OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN.....		51
3.1	Subjek Penelitian	51
3.2	Objek Penelitian	53
3.3	Metode Penelitian.....	55
3.3.1	Paradigma Penelitian	55
3.3.2	Prosedur Pengumpulan Data	56
3.3.3	Rancangan Analisis Data	57

3.3.4	Kredibilitas dan Tingkat kepercayaan Hasil Penelitian	59
3.3.5	Membuka Akses dan Menjalini Hubungan dengan Subjek Penelitian 60	
3.4	Lokasi dan Jadwal Penelitian	60
3.4.1	Lokasi Penelitian	60
3.4.2	Jadwal Penelitian.....	61
BAB IV		62
HASIL PENELITIAN DAN WAWANCARA		62
4.1	Hasil Penelitian.....	62
4.2	Data Informasi/Profil Informan	62
4.3	Analisis Hasil Penelitian.....	65
4.3.1	Unit Hubungan Masyarakat Kota Bandung (Diskominfo)	65
4.3.2	Strategi Komunikasi Humas Kota Bandung (Diskominfo).....	66
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
4.4.1	Hasil Analisis Strategi Komunikasi Humas Dalam Penggunaan Media Sosial Bagi Citra Positif Pemerintahan Kota Bandung (Melalui Akun Instagram @humas_bandung)	91
BAB V		96
KESIMPULAN DAN SARAN		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran	99
5.2.1	Saran Teoritis	99
5.2.2	Saran Praktis.....	100
DAFTAR PUSTAKA		102