

DAFTAR ISI

Lembar Surat Pernyataan.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Tanda Tangan Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
BAB I – Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Identifikasi Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
BAB II – Tinjauan Pustaka.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Komunikasi Organisasi	18
2.2.1 Strategi	20
2.2.2 Strategi Komunikasi.....	21
2.3 Public Relations	23
2.4 Corporate Public Relations	26
2.5 New Media	28
2.5.1 Pemanfaatan New Media	33

2.6 Social Media.....	35
2.7 Opini Publik	36
BAB III – Metodologi Penelitian	39
3.1 Paradigma Penelitian.....	39
3.2 Tipe Penelitian	41
3.3 Metode Penelitian.....	41
3.4 Subjek Penelitian.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5.1 Data Primer	44
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Teknik Analisa Data.....	46
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	47
BAB IV- Hasil dan Pembahasan.....	51
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
4.1.1 Sekilas Tentang PT. KAI	51
4.1.2 Sejarah PT. KAI.....	52
4.1.3 Visi dan Misi PT. KAI.....	54
4.1.4 Logo PT. KAI	54
4.1.5 Stuktur Organisasi.....	56
4.1.6 Social Media Yang Digunakan	56
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Profile Informan.....	59
4.2.2 Analisis Strategi	60
4.2.3 Analisis Strategi Pesan.....	64
4.2.4 Social Media sebagai Komunikasi Dua Arah	75

4.3 Pembahasan.....	85
BAB V – Kesimpulan dan Saran	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	94
Daftar Pustaka.....	96
Lampiran Transkrip Wawancara.....	100
Surat Selesai Penelitian.....	122
Curriculum Vitae.....	123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA