

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Akademis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Komunikasi	17
2.2.1 Fungsi Komunikasi	18
2.2.2 Tujuan Komunikasi	19
2.3 <i>New Media</i>	20
2.4 Media Sosial	22
2.4.1 Situs Jejaring Sosial	24
2.4.2 Medsos Sebagai Sarana Komunikasi Perusahaan	25
2.5 <i>Public Relations</i>	26
2.5.1 Peran <i>Public Relations</i>	27
2.5.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	29
2.5.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	31
2.6 <i>Cyber PR</i>	33
2.6.1 Peran <i>Cyber PR</i>	34

2.7	<i>Marketing PR</i>	35
2.8	Citra Perusahaan	36
2.8.1	Proses Pembentukan Citra	38
2.8.2	Manfaat Citra Perusahaan.....	39
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Paradigma Penelitian	40
3.2	Metode Penelitian	41
3.3	Nara Sumber	43
3.4	Definsi Konsep.....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5.1	Data Primer	46
3.5.2	Data Sekunder	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	49
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
4.1.1	Sejarah Koffie Speed	50
4.1.2	Visi dan Misi	51
4.1.3	Filosofi dan Logo Koffie Speed.....	51
4.1.4	Struktur Organisasi Koffie Speed	52
4.1.5	Produk dan Layanan Koffie Speed	54
4.1.6	Facebook Koffie Speed.....	56
4.1.7	Instagram Koffie Speed	57
4.2	Hasil Penelitian	58
4.2.1	Pemanfaatan Facebook Dalam Pembentukan Citra....	59
4.2.1.1	Perencanaan	59
4.2.1.2	Pelaksanaan.....	61
4.2.1.3	Pengevaluasian.....	62
4.2.1.4	Hasil Pemanfaatan Facebook.....	63
4.2.2	Pemanfaatan Instagram Dalam Pembentukan Citra....	65

4.2.2.1 Perencanaan	65
4.2.2.2 Pelaksanaan.....	67
4.2.2.3 Pengevaluasian.....	69
4.2.2.4 Hasil Pemanfaatan Instagram.....	69
4.3 Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
5.2.1 Saran Akademis	78
5.2.2 Saran Praktis	78
DAFTAR PUSTAKA	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA