

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	14
1.4.1 Manfaat Akademis .....	14
1.4.2 Manfaat Praktis .....	14
1.4.3 Manfaat Sosial .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
2.2 Komunikasi .....	24
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	24
2.2.2 Tujuan Komunikasi.....	26
2.2.3 Unsur-Unsur Komunikasi .....	28
2.2.4 Prinsip dalam Berkomunikasi .....	30
2.2.5 Bentuk Komunikasi .....	31

x

2.2.6 Pola Komunikasi .....	35
2.3 Public Relations .....	36
2.3.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	36
2.3.2 Fungsi dan Peran <i>Public Relations</i> .....	37
2.3.3 Tugas dan <i>Public Relations</i> .....	40
2.3.4 Strategi <i>Public Relations</i> .....	42
2.4 Stakeholder Relations .....	44
2.4.1 Pengertian <i>Stakeholder Relations</i> .....	44
2.4.2 <i>Internal Public Relations</i> .....	45
2.4.3 <i>Eksternal Public Relations</i> .....	49
2.5 Customer Relations .....	51
2.5.1 Pengertian <i>Customer Relations</i> .....	51
2.5.2 Fungsi <i>Customer Relations</i> .....	53
2.5.3 Kegiatan <i>Customer Relations</i> .....	54
2.6 Media Baru.....	57
2.7 Aplikasi Over The Top .....	58
2.8 Media Sosial.....	68
2.9 Analisis Konten.....	76
BAB III METODE PENELITIAN.....	78
3.1 Paradigma Penelitian .....	78
3.2 Metode Peneliti .....	78
3.3 Subyek Peneliti .....	79
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	81
3.5 Teknik Analisis Data.....	84
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	89
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	89
4.1.1 Profil PT. Midi Utama Indonesia Tbk .....	89
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Midi Utama Indonesia Tbk .....	92
4.1.3 Visi Misi PT. Midi Utama Indonesia Tbk .....	93

4.1.4 Budaya Kerja PT. Midi Utama Indonesia Tbk .....	94
4.1.5 Lingkup dan Bidang PT. Midi Utama Indonesia Tbk.....	94
4.1.6 Tinjauan Operasional PT. Midi Utama Indonesia Tbk.....	95
4.1.7 Sumber Daya PT. Midi Utama Indonesia Tbk.....	96
4.2 Hasil Penelitian .....	98
4.2.1 Analisis Fitur Instagram Alfamidi .....	99
4.2.2 Analisis Fitur Google Review Alfamidi .....	111
4.2.3 Strategi Komunikasi <i>Public Relations</i> .....	115
4.3 Pembahasan.....	135
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	154
5.1 Simpulan .....	154
5.2 Saran-saran.....	156
DAFTAR PUSTAKA .....	158
LAMPIRAN.....	164

