

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| LEMBAR PENGESAHAN | 5 |
| LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS..... | 7 |
| KATA PENGANTAR..... | 8 |
| ABSTRAK | 11 |
| <i>ABSTRACT</i> | 12 |
| DAFTAR ISI..... | 13 |
| DAFTAR TABEL..... | 14 |
| DAFTAR GAMBAR | 15 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 16 |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 8 |
| 1.5 Waktu dan Periode Penelitian | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Landasan Teori | 10 |
| 2.1.1 Public Relation..... | 10 |
| 2.1.2 Strategi Public Relations | 11 |
| 2.1.3 Teori Strategi Public Relations Cutlip Broom & Center (2005) | 13 |
| 2.1.4 Citra Perusahaan | 14 |
| 2.1.5 Instagram..... | 14 |
| 2.1.6 Penelitian Terdahulu | 18 |
| 2.1.7 Kerangka Pemikiran..... | 36 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 38 |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 38 |
| 3.2 Subjek dan Objek..... | 39 |
| 3.2.1 Subjek Penelitian | 39 |
| 3.2.2 Objek Penelitian..... | 40 |
| 3.3 Lokasi Penelitian | 40 |
| 3.4 Unit Analisis Penelitian | 40 |
| 3.5 Pengumpulan Data Penelitian..... | 41 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 44 |
| 3.7 Teknik Keabsahan Data | 46 |
| BAB IV..... | 47 |
| 4.1 Karakteristik Informan..... | 47 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 49 |
| 4.2.1 Strategi Humas dalam Membangun Citra | 49 |
| 4.2.2 Citra PT Telkom Batam melalui Instagram | 55 |
| 4.2 Pembahasan..... | 59 |
| 4.2.1 Strategi Humas | 60 |
| 4.2.2 Mendefinisikan Masalah | 60 |
| 4.2.3 Membuat Rencana dan Program..... | 64 |
| 4.2.4 Bertindak dan Berkomunikasi | 66 |
| 4.2.5 Mengevaluasi Program..... | 68 |
| 4.2.6 Model Gabungan Strategi Humas..... | 70 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 72 |
| 5.1 Kesimpulan | 72 |
| 5.2 Saran..... | 74 |
| 5.2.1 Saran Teoritis..... | 74 |
| 5.2.2 Saran Praktis..... | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 75 |
| LAMPIRAN..... | 78 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. 1 Waktu dan Periode Penelitian Berlangsung | 7 |
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 1 | 14 |
| Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 2 | 15 |
| Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 3 | 16 |
| Tabel 2. 4 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 4 | 17 |
| Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional 5 | 19 |
| Tabel 2. 6 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 6 | 20 |
| Tabel 2. 7 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 7 | 21 |
| Tabel 2. 8 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 8 | 23 |
| Tabel 2. 9 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 9 | 24 |
| Tabel 2. 10 Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional 10 | 26 |
| Tabel 3. 1 Subjek Penelitian | 31 |
| Tabel 3. 2 Unit Analisis | 32 |
| Tabel 4. 1 Profil Informan | 37 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Halaman Instagram @witelrikep | 3 |
| Gambar 1. 2 Hasil Pencarian Komentar Negatif dari PublikSumber: Instagram..... | 4 |
| Gambar 1. 3 Hasil Pencarian Berita mengenai Penipuan | 4 |
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran..... | 28 |
| Gambar 4. 1 Tampilan bentuk strategi General Support | 42 |
| Gambar 4. 2 Tampilan penipuan | 45 |
| Gambar 4. 3 Model Mendefinisikan Masalah | 46 |
| Gambar 4. 4 Membuat Rencana dan Program..... | 48 |
| Gambar 4. 5 Postingan Konten PT Telkom Batam..... | 49 |
| Gambar 4. 6 Bertindak dan BerkomunikasiSumber Olahan Peneliti 2023 | 50 |
| Gambar 4. 7 Melakukan Tahapan Evaluasi | 52 |
| Gambar 4. 8 Gabungan Strategi Humas..... | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Draft Wawancara Informan Utama/Kunci | 58 |
| Lampiran 2 Draft Wawancara Informan Ahli | 59 |
| Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Utama..... | 61 |
| Lampiran 4Transkrip Wawancara Informan Ahli | 71 |
| Lampiran 5 Lampiran Transkrip Wawancara Informan Pendukung..... | 76 |
| Lampiran 6 Ithenticate..... | 81 |
| Lampiran 7 Dokumentasi..... | 82 |