

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.....	6
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.3.1 Maksud Penelitian.....	7
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Tinjauan Terdahulu	10

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	13
2.1.2.1 Tujuan Komunikasi	15
2.1.2.2 Fungsi Komunikasi.....	16
2.1.2.3 Proses Komunikasi	17
2.1.2.4 Unsur-Unsur Komunikasi.....	18
2.1.2.5 Hambatan Komunikasi	21
2.1.3 Tinjauan Tentang Strategi.....	22
2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	23
2.1.5 Tinjauan Tentang Media Sosial	23
2.1.5.1 Pengertian Media Sosial	23
2.1.5.2 Fungsi Media Sosial	24
2.1.6 Tinjauan Tentang Instagram	25
2.1.6.1 Fitur Instagram	25
2.1.7 Tinjauan Tentang Citra	28
2.2 Kerangka Pemikiran.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Desain Penelitian.....	36
3.2 Informan Penelitian.....	37
3.2.1 Informan Kunci	37
3.2.2 Informan Pendukung.....	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Studi Pustaka.....	39
3.3.2 Studi Lapangan	40

3.4 Uji Keabsahan Data.....	42
3.5 Teknik Analisa Data.....	44
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	46
3.6.2 Waktu Penelitian.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaram Objek Penelitian	54
4.1.2 Deskriptif Identitas Informan.....	58
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian	70
4.2 Pembahasan.....	84
4.2.1 Pesan yang disampaikan oleh Humas Kota Bandung Melalui Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Bandung	85
4.2.2 Hambatan yang disampaikan oleh Humas Kota Bandung Melalui Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Bandung	97
4.2.3 Tujuan yang disampaikan oleh Humas Kota Bandung Melalui Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Bandung	101
4.3 Strategi Komunikasi Humas Kota Bandung Melalui Media Sosial Instagram dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Kota Bandung.....	103

BAB V Kesimpulan dan Saran	107
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran.....	108
5.2.1 Saran Untuk Humas Kota Bandung	108
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN.....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	140