DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **ii**

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 5

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 5

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian 6

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Kegunaan Teoritis 7

1.4.2 Kegunaan Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka.....9

2.1.1 Penelitian Terdahulu.....9

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi.....13

2.1.2.1 Definisi Komunikasi.....13

2.1.2.2 Proses Komunikasi 14

2.1.2.3 Tujuan Komunikasi 16

2.1.2.4 Unsur-Unsur Komunikasi.....16

2.1.2.5 Kompenen Komunikasi 18

2.1.3 Tinjauan Humas 21

2.1.3.1 Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas) 21

2.1.3.2 Fungsi Humas.....22

2.1.3.3 Peran Humas.....25

2.1.3.4 Tujuan Humas 26

2.1.3.5 Tugas Humas 26

2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi 27

2.1.4.1 Pengertian Strategi Komunikasi 27

2.1.4.2 Strategi Humas 29

2.1.5 Tinjauan Tentang Pelanggan 31

2.1.5.1 Pengertian Pelanggan 31

2.1.5.2 Pengaduan Pelanggan sebagai Keg Intern Pemerintahan ..33

2.1.6 Tinjauan Tentang Twitter.....34

2.1.6.1 Pengertian Twitter 34

2.1.6.2 Perkembangan Twitter.....35
2.1.6.3 Perbedaan Twitter dengan Jejaring Sosial lain.....37
2.1.6.4 Keunggulan Twitter.....38
2.2 Kerangka Pemikiran.....39
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....39
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual.....46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....50
3.2 Informan Penelitian.....53
3.2.1 Subjek Penelitian.....53
3.2.2 Teknik Penarikan Informan.....53
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....56
3.3.1 Studi Pustaka.....56
3.3.2 Studi Lapangan.....57
3.4 Uji Keabsahan Data.....59
3.5 Teknik Analisa Data.....61
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....63
3.6.1 Lokasi Penelitian.....63
3.6.2 Waktu Penelitian.....64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....65
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....65
4.1.1.1 Sejarah PDAM Tirtawening Kota Bandung.....65

4.1.1.2 Visi, Misi dan Motto PDAM Tirtawening Kota Bandung.....67
4.1.1.2.1 Visi PDAM Tirtawening Kota Bandung.....67
4.1.1.2.2 Misi PDAM Tirtawening Kota Bandung.....67
4.1.1.3 Maksud dan tujuan PDAM Tirtawening Kota Bandung.....68
4.1.1.4 Tugas dan fungsi PDAM Tirtawening Kota Bandung.....69
4.1.1.5 Logo dan Arti Logo PDAM Tirtawening Kota Bandung.....70
4.1.1.6 *Job Description* PDAM Tirtawening Kota Bandung.....72
4.1.2 Hasil Observasi.....76
4.1.3 Deskripsi Identitis Informan.....79
4.1.3.1 Informan Penelitian.....80
4.1.4 Analisa Hasil Penelitian.....82
4.1.4.1 Identifikasi Sasaran Khalayak Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan.....82
4.1.4.2 Tujuan Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan 87
4.1.4.3 Pesan yang disampaikan Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan.....97

4.1.4.4 Evaluasi kegiatan Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan 95
4.2 Pembahasan 98
4.2.1 Identifikasi Sasaran Khalayak Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan 99
4.2.2 Tujuan Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan 103
4.2.3 Pesan yang disampaikan Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan 106
4.2.4 Evaluasi kegiatan Humas PDAM Titrtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan 108
4.2.5 Strategi Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menanggapi pengaduan pelanggan 110

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 117
5.2 Saran 119
5.2.1 Saran Bagi PDAM Tirtawening Kota Bandung 119
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 120

DAFTAR PUSTAKA 122
LAMPIRAN-LAMPIRAN 124
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 157