DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN .....

SURAT PERNYATAAN i

ABSTRAK ii

***ABSTRACT* ..... iii**

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

BAB I. PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 12

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1. Maksud Penelitian 13

1.3.2. Tujuan Penelitian 13

1.4. Kegunaan Penelitian 14

1.4.1. Kegunaan Teoritis 14

1.4.2. Kegunaan Praktis 14

1.5. Kerangka Pemikiran 15

1.5.1. Kerangka Teoritis 15

1.5.2. Kerangka Konseptual 20
1.6. Pertanyaan Penelitian 23
1.7. Subjek Penelitian dan Informan 25
1.7.1. Subjek Penelitian 25
1.7.2. Informan..... 25
1.8. Metode Penelitian 27
1.9. Teknik Pengumpulan Data 28
1.10. Teknik Analisis Data 31
1.11. Lokasi dan Waktu Penelitian 33
1.11.1. Lokasi Penelitian 33
1.11.2. Waktu Penelitian 34
1.12. Sistematika Penulisan 35
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 36
2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi 36
2.1.1. Pengertian Komunikasi 36
2.1.2. Unsur-unsur Komunikasi 41
2.1.3. Sifat Komunikasi 42
2.1.4. Tujuan Komunikasi 43
2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi Massa 44
2.2.1. Pengertian Komunikasi Massa 45
2.2.2. Ciri-ciri Komunikasi Massa 46
2.3. Tinjauan Tentang Media *Public Relations* 48
2.3.1. Media Komunikasi 48

2.3.2. Media Internal 48
2.3.3. Media Eksternal 48
2.4. Tinjauan Tentang Internet 49
2.4.1. Pengertian Internet 49
2.4.2. Fungsi Internet 49
2.4.3. Media Baru *(New Media)* 50
2.4.4. Layanan Jaringan Sosial 52
2.4.5. Media Sosial 52
2.4.6. Facebook 53
BAB III. OBJEK PENELITIAN 54
3.1. Sejarah Kebun Binatang Bandung 54
3.2. Visi dan Misi 60
3.2.1. Visi 60
3.2.2. Misi 60
3.3. Profil Perusahaan 61
3.4. Struktur Organisasi 62
3.4.1. Struktur Divisi Utama 62
3.4.2. Struktur Divisi Sekretaris 63
3.5. *Job Description* 64
3.5.1. Dewan Pembina 64
3.5.2. Pengawas 65
3.5.3. Bagian Umum 66
3.6. Sarana dan Prasarana 70

3.7. Halaman *Facebook* Kebun Binatang Bandung 71

3.7.1. Tampilan Halaman Utama 72

3.7.2. Tampilan Menu Info 74

3.7.3. Tampilan Menu Koleksi Foto 76

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 77

4.1. Analisis Hasil Penelitian 79

4.1.1. Analisis Informan 79

4.1.2. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian 81

4.1.2.1. Kredibilitas dari Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung Sebagai Media Informasi *Online* 82

4.1.2.2. Daya Tarik dari Halaman Facebook Kebun *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung Sebagai Media Informasi *Online* 87

4.1.2.3. Pesan yang disampaikan melalui Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung Sebagai Media Informasi *Online*..... 89

4.2. Pembahasan 91

BAB V. PENUTUP 114

5.1. Kesimpulan 114

5.2. Saran 116

5.2.1. Saran Bagi Perusahaan 116

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya..... 117

DAFTAR PUSTAKA 118

LAMPIRAN – LAMPIRAN..... 120

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 138