DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

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 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Komunikasi 13

2.1.3 Tinjauan Media Baru 19

2.1.4 Tinjauan *Public Relations* 22

2.1.5 Tinjauan *Cyber Public Relations* 28

2.1.6 Tinjauan Media Sosial 29

2.1.7 Tinjauan *Facebook* 30

2.1.8 Tinjauan *Fanpage* 31

2.1.9 Tinjauan Citra 33

2.2 Kerangka Pemikiran 35

BAB III METODE PENELITIAN 40

3.1 Desain Penelitian 42

3.2 Informan Penelitian 44

3.2.1 Informan Kunci 44

3.2.2 Informan Pendukung 46

3.3 Teknik Pengumpulan Data 46

3.3.1 Studi Lapangan 47

3.3.2 Studi Pustaka 51

3.4 Uji Keabsahan Data 53

3.5 Teknik Analisa Data 54

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 58

3.6.1. Lokasi Penelitian 58

3.6.2. Waktu Penelitian 58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 60

4.1 Hasil Penelitian 60

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 66

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian..... 101

4.1.3 Hasil Penelitian..... 107

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 129

4.2.1 Isi Pesan (*Content*) Penggunaan *Cyber Public Relations* *Facebook fanpage* PT Pindad (Persero) Bandung dalam menjaga Citra Perusahaannya. 133

4.2.2 Kejelasan Pesan (*Clarity*) Penggunaan *Cyber Public Relations* *Facebook fanpage* PT Pindad (Persero) Bandung dalam menjaga Citra Perusahaannya. 138

4.2.3 Kontinuitas (*Continuity*) Penggunaan *Cyber Public Relations* *Facebook fanpage* PT Pindad (Persero) Bandung dalam menjaga Citra Perusahaannya. 141

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 144

5.1 Kesimpulan 144

5.2 Saran 146

5.2.1 Saran Bagi PT Pindad (Perseo) Kota Bandung 146

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya 148

DAFTAR PUSTAKA 149

LAMPIRAN.....151

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 224

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Informan Kunci	45
Tabel 3.2	Informan Pendukung	46
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian	59
Tabel 4.1	Jadwal Wawancara Informan Penelitian Utama	65
Tabel 4.2	Jadwal Wawancara Informan Penelitian Pendukung	65

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1	Model Alur Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1	Komponen Dalam Analisis Data	55
Gambar 4.1	Pejabat Hindia Belanda	69
Gambar 4.2	Kunjungan Kasad Jenderal A.H. Nasution	70
Gambar 4.3	Prosesi Penyerahan Pindad dari TNI-AD	75
Gambar 4.4	Logo PT Pindad (Persero)	80
Gambar 4.5	Adelia Yudhia Ayukusuma	102
Gambar 4.6	Ryan Prasastyo	103
Gambar 4.7	Muh Dzakki Filfikri	104
Gambar 4.8	Andini Qodriya Tanzil	105
Gambar 4.9	Muhamad Nur Insani	106
Gambar 4.10	Tampilan Facebook Fanpage Resmi PT Pindad (Persero).	130
Gambar 4.11	Akun Palsu yang mengatasnamakan PT Pindad	131
Gambar 4.12	Kegiatan PT Pindad (Persero)	135
Gambar 4.13	Info Karir	136
Gambar 4.14	Annual Greating atau Session Greating	137
Gambar 4.15	Model Analisa Peneliti	143

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian	151
Lampiran 2	Surat Keterangan Penelitian Dari Perusahaan	152
Lampiran 3	Surat Persetujuan Pembimbing	154
Lampiran 4	Berita Acara Bimbingan	155
Lampiran 5	Surat Rekomendasi Pembimbing mengikuti SUP	156
Lampiran 6	Lembar Revisi Usulan Penelitian	157
Lampiran 7	Surat Rekomendasi Sidang	158
Lampiran 8	Lembar Revisi Sidang Skripsi	159
Lampiran 9	Surat Keterangan Persetujuan Publikasi	160
Lampiran 8	Pedoman Observasi	161
Lampiran 9	Pedoman Wawancara	163
Lampiran 10	Lembar Identitas Informan	176
Lampiran 11	Hasil Observasi	181
Lampiran 12	Hasil Wawancara Informan Kunci Penelitian	187
Lampiran 13	Hasil Wawancara Informan Pendukung Penelitian	214
Lampiran 14	Dokumentasi	221