

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	ii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABLE	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Teknologi Komunikasi	11
2.2.1 Konvergensi Media	12
2.2.2 New Media	14
2.2.2.1 Karakteristik Media	15
2.3 Komunikasi	16
2.3.1 Hambatan Komunikasi	17
2.3.1.1 Komponen Hambatan Komunikasi	18
2.3.2 Komunikasi Digital	19
2.3.3 Komunikasi Efektif	19
2.3.4 Strategi Komunikasi	21
2.3.4.1 Pentingnya Strategi Komunikasi	22
2.3.4.2 Tujuan Strategi Komunikasi	24
2.4 Public Relation	25
2.4.1 Tujuan Humas (Public Relation).....	26
2.4.2 Karakteristik Humas (Public Relation)	26

2.5 <i>Customer Servis</i>	27
2.6 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Pendekatan Penelitian	30
3.3 Sumber Data	31
3.4 Informan dan Key Informan	31
3.4.1 Informan	31
3.4.2 Key Informan	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Keabsahan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	34
DAFTAR PUSTAKA	35