

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	13
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Aspek Teoritis.....	20
1.4.2 Aspek Praktis.....	20
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	20
1.5.1 Waktu Penelitian	20
1.5.2 Lokasi Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	22
2.1 Kajian Pustaka	22
2.1.1 Media Sosial.....	22
2.1.2 Public Relations	24
2.1.3 Persepsi Konsumen	29
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Metode Penelitian.....	40
3.1.1 Paradigma Penelitian.....	40
3.1.2 Metode Penelitian.....	40
3.1.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	41
3.1.4 Unit Analisis Penelitian.....	42

3.1.5 Informan Penelitian	42
3.2 Metode Pengumpulan Data	46
3.2.1 Data Primer	46
3.2.2. Data Sekunder	46
3.3 Metode Analisis dan Penjagaan Keabsahan Data.....	46
3.3.1 Teknik Analisis Data.....	46
3.3.2 Penjagaan Keabsahan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.1.1 Sikap (<i>Attitude</i>)	50
4.1.2 Pengalaman (<i>Experiences</i>)	54
4.1.3 Ekspektasi/Harapan (<i>Expectations</i>)	57
4.2 Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	68