

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Saran dan Pengaduan Masyarakat.....	1
Gambar 1.2	Grafik Konsumsi BBM di Indonesia.....	2
Gambar 1.3	Media Sosial Instagram @pertamina.135.....	4
Gambar 1.4	Kontent dengan Pillar Kuis Berhadiah @pertamina.135.....	5
Gambar 1.5	Contoh Konten <i>Soft-selling</i> @pertamina.135.....	5
Gambar 1.6	Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia 2018-2023.....	6
Gambar 1.7	Penggunaan Media Sosial di Dunia Tahun 2023.....	7
Gambar 2.1	<i>The Circular Model of SoMe for Social Communication</i>	13
Gambar 2.2	Kerangka Penelitian.....	41
Gambar 4.1	<i>Overview</i> Rentang Usia Followers Instagram @pertamina.135.....	54
Gambar 4.2	<i>Tone</i> Warna Konten @pertamina.135.....	55
Gambar 4.3	Penggunaan <i>Caption</i> dan <i>Hashtag</i> dalam Konten @pertamina.135.....	57
Gambar 4.4	<i>Benchmark</i> Instagram @PLN_OFFICIAL.....	58
Gambar 4.5	<i>Time Plan</i> November 2023.....	59
Gambar 4.6	<i>Editorial Plan</i> Bulan November 2023.....	60
Gambar 4.7	Portal Emplifi Pertamina Call Center.....	61
Gambar 4.8	Konten Kuis Berhadiah.....	64
Gambar 4.9	Portal Emplifi.....	76
Gambar 4.10	<i>Dashboard Insight</i> Instagram @pertamina.135.....	77
Gambar 4.11	Jenis Konten Pillar <i>Engagement</i>	79
Gambar 4.12	Pengelolaan Konten Instagram @pertamina.135.....	81