

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	3
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	1
KATA PENGANTAR	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	8
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN	10
BAB 1	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Tujuan Penelitian	17
1.3 Pertanyaan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.4.1 Manfaat Teoritis	17
1.4.2 Manfaat Praktis	18
1.5 Waktu Penelitian	18
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Public relations	19
2.2 Strategi Public relations	20
2.3 Instagram	21
2.4 Tinjauan Konsep	22
2.2.1 Keluhan Pelanggan	22
2.2.2 <i>Public relations</i> dan Keluhan Pelanggan	23
2.5 Peneliti Terdahulu	23
2.6 Kerangka Berpikir	38
BAB III	40
	78

METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Paradigma Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	41
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	41
3.3.1 Subjek Penelitian.....	41
3.3.2 Objek Penelitian.....	42
3.4 Unit Analisis Penelitian.....	42
3.5 Informan Penelitian.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6.1 Observasi.....	47
3.6.2 Wawancara.....	47
3.6.3 Dokumentasi.....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 Reduksi Data.....	48
3.7.2 Penyajian Data.....	48
3.7.3 Kesimpulan.....	49
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	49
BAB IV	50
PEMBAHASAN.....	50
4.1 Data Informan.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Strategi Public Relations BPJS Ketenagakerjaan dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Instagram	53
4.2.2 Evaluasi Program	63
4.3 Pembahasan.....	66
4.3.1 Identifikasi Masalah	66
4.3.2 Perencanaan dan Penyusunan Program	68
4.3.3 Pelaksanaan Tindakan dan Komunikasi	70
4.3.4 Evaluasi Program	72
4.3.5 Keluhan Pelanggan.....	73
4.3.6 Strategi BPJS Ketenagakerjaan dalam Menangani Keluhan Pelanggan Melalui Instagram	75

BAB V.....	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83