

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN KEASLIAN KARYA</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>ABSTRAK</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	12
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12
1.5 Kerangka Teori .....	12
1.5.1 Perencanaan Komunikasi .....	13
1.5.2 <i>Image Building Theory</i> (Teori Citra Perusahaan) .....	21
1.5.3 Cyber Public Relations.....	26
<b>BAB II</b> .....	41
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	41
2.1 Media Online Sebagai Media Baru .....	41
2.2 Penelitian Terdahulu .....	43
<b>BAB III</b> .....	48
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	48
3.1 Metode Penelitian .....	48
3.2 Subjek Dan Objek Penelitian .....	49
3.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	51

3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1	Observasi.....	51
3.4.2	Wawancara.....	51
3.4.3	Informan.....	52
3.4.4	Dokumentasi .....	53
3.4.5	Studi Pustaka.....	54
3.5	Uji Validasi Data.....	54
3.5.1	Kredibilitas.....	54
3.6	Analisis Data.....	56
<b>BAB IV</b>	.....	<b>59</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>59</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	59
4.2	Hasil Penelitian .....	65
4.2.1	<i>Cyber Public Relations</i> dalam meningkatkan citra melalui media sosial Instagram pada Gembira Loka Zoo Yogyakarta .....	80
4.2.2	Tanggapan Pengunjung/ <i>Followers</i> Terkait Citra Gembira Loka Zoo .....	83
4.2.3.	Public Relations Sebagai Mulut dan Telinga Gembira Loka Zoo .....	88
4.2.4	<i>Cyber Public Relations</i> Gembira Loka Zoo menggunakan Media Instagram sebagai media utama.....	90
4.2.5	Latar Belakang Public Relations Gembira Loka Zoo menggunakan media <i>Cyber PR</i> .....	94
4.2.6	Strategi <i>Cyber Public Relations</i> melalui media sosial Instagram Gembira Loka Zoo Yogyakarta dalam memelihara citra.....	96
4.2.7	Kendala yang dialami dalam Pelaksanaan <i>Cyber Public Relations</i> .....	110
4.3	Pembahasan.....	111
<b>BAB V</b>	.....	<b>121</b>
<b>PENUTUP</b>	.....	<b>121</b>
5.1	Simpulan .....	121
5.2	Saran .....	122
5.2.1	Saran Akademis .....	122
5.2.2	Saran Praktis .....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>124</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>127</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.....	15
Gambar 1. 2.....	34
Gambar 4. 1.....	55
Gambar 4. 2.....	56
Gambar 4. 3.....	58
Gambar 4. 4.....	62
Gambar 4. 5.....	66
Gambar 4. 6.....	67
Gambar 4. 7.....	69
Gambar 4. 8.....	70
Gambar 4. 9.....	71
Gambar 4. 10.....	77
Gambar 4. 11.....	81
Gambar 4. 12.....	82
Gambar 4. 13.....	83
Gambar 4. 14.....	83
Gambar 4. 15.....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 .....	47
------------------	----