

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR BAGAN .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Tinjauan Pustaka .....	8
F. Kerangka Pemikiran .....	15
G. Metode Penelitian .....	41

## BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan Gembira Loka Zoo .....	52
B. Visi dan Misi Gembira Loka Zoo .....	54
C. Logo Gembira Loka Zoo .....	55
D. Denah Lokasi Gembira Loka Zoo .....	56
E. Peta Siaran Gembira Loka Zoo .....	57
F. Daftar Penghargaan Gembira Loka Zoo .....	57
G. Media Internet Gembira Loka Zoo .....	59
H. Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo .....	64

## BAB III TEMUAN PENELITIAN

A. Aktivitas Media Internet Gembira Loka Zoo .....	67
B. Aktivitas Customer Service Gembira Loka Zoo .....	79

## BAB IV PEMBAHASAN

A. Pemanfaatan Media Internet Dalam Aktivitas Customer Service Oleh Gembira Loka Zoo .....	95
B. Pendukung dan Penghambat Media Internet Gembira Loka Zoo Serta Solusi yang Ditempuh .....	101
C. Analisa Teori .....	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 117

B. Saran ..... 121



DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Narasumber Penelitian .....	36
-----------	------------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Gembira Loka Zoo .....	55
Gambar 2.2	Denah Lokasi Gembira Loka Zoo .....	56
Gambar 2.3	Peta Siaran Gembira Loka Zoo .....	57
Gambar 2.4	Media Internet Website Gembira Loka Zoo .....	59
Gambar 2.5	Media Sosial Instagram Gembira Loka Zoo .....	60
Gambar 2.6	Media Sosial Facebook Gembira Loka Zoo .....	61
Gambar 2.7	Media Sosial Fans Page Facebook Gembira Loka Zoo .....	62
Gambar 2.8	Media Sosial Twitter Gembira Loka Zoo .....	63
Gambar 3.1	Tampilan Muka Website Gembira Loka Zoo .....	72
Gambar 3.2	Tampilan Konten Satwa Website Gembira Loka Zoo .....	73
Gambar 3.3	Tampilan Muka Twitter Gembira Loka Zoo .....	74
Gambar 3.4	Update Promosi Wahana Gembira Loka Zoo .....	75
Gambar 3.5	Tampilan Tweet Pernyataan .....	75
Gambar 3.6	Tampilan Muka Facebook Gembira Loka Zoo .....	76
Gambar 3.7	Update Status Facebook Gembira Loka Zoo .....	77
Gambar 3.8	Tampilan Muka Fans Page Facebook Gembira Loka Zoo .....	77
Gambar 3.9	Tampilan Muka Instagram Gembira Loka Zoo .....	79
Gambar 4.0	Sapaan Admin Twitter Gembira Loka Zoo .....	80

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1	Kerangka Konsep Penelitian .....	40
Bagan 1.2	Model Analisis Interaktif .....	48
Bagan 2.1	Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo .....	64

