

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	6
C. TUJUAN PENELITIAN.....	6
D. MANFAAT PENELITIAN.....	6
E. KERANGKA TEORI	7
1. Twitter sebagai Bagian dari Media Sosial.....	7
2. Keluhan di Media Sosial	12
3. Gaya Komunikasi Kepemimpinan	16
F. KERANGKA KONSEP.....	19
G. DEFINISI OPERASIONAL	23
H. METODOLOGI PENELITIAN.....	27
1. Metode Penelitian.....	27
2. Populasi & Sampel	28
3. Teknik Pengumpulan Data	30

4. Teknik Analisis Data	30
5. Uji Reliabilitas.....	31
BAB II Komunikasi Kepemimpinan dan Implementasinya di Media Baru	33
A. Komunikasi Kepemimpinan.....	33
B. Komunikasi Pemimpin di Era Digital	35
C. Twitter dan Pemimpin di Indonesia: Kajian Fenomena.....	40
D. Keluhan Publik sebagai Bentuk Partisipasi	46
BAB III Ridwan Kamil & Ganjar Pranowo: Profil Diri dan Penggunaan Media Sosial	49
A. Ridwan Kamil	49
1. Profil Diri	49
2. Penggunaan Media Sosial oleh Ridwan Kamil	52
B. Ganjar Pranowo.....	55
1. Profil Diri	55
2. Penggunaan Media Sosial Oleh Ganjar Pranowo.....	58
C. Profil Twitter.....	59
BAB IV	65
A. Gaya Komunikasi Kepemimpinan di Media Sosial	66
1. Gaya Komunikasi Ridwan Kamil.....	66
2. Gaya Komunikasi Ganjar Pranowo	79
3. Komparasi Gaya Komunikasi Ridwan Kamil dan Ganjar Pranowo dalam Menanggapi Keluhan Publik di Twitter.....	90
BAB V.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	98

1. Saran bagi para pemimpin, khususnya pemimpin di pemerintahan yang menggunakan media sosial sebagai saluran komunikasi.....	98
2. Saran Akademis.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	113