

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Bisnis.....	9
1.5.2 Manfaat Akademis	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Komunikasi Pemasaran	11
2.1.2 <i>Social Media</i>	13
2.1.3 <i>Facebook</i>	15
2.1.4 Peran <i>Social Media</i> dalam Komunikasi Pemasaran.....	16
2.1.5 <i>Social Media Engagement</i>	18
2.1.6 <i>Facebook Engagement</i>	19
2.1.7 <i>Facebook Engagement Rate</i>	22
2.1.8 <i>Average Engagement Per Post</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	37
2.4.1 <i>Content Type</i>	37
2.4.2 <i>Media Type</i>	38
2.4.3 <i>Posting Day</i>	38
2.4.4 <i>Posting Time</i>	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Jenis Penelitian	39
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	40
3.3 Tahapan Penelitian	42

3.4	Populasi dan Sampel.....	43
3.5	Pengumpulan Data.....	44
3.5.1	Pengumpulan Data Kuantitatif.....	44
3.5.2	Pengumpulan Data Kualitatif.....	46
3.6	Teknik Analisa Data.....	46
3.6.1	Analisa Data Kuantitatif.....	46
3.6.2	Analisa Data Kualitatif.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Hasil Penelitian Kuantitatif.....	53
4.1.1	Karakteristik <i>Facebook Page</i> Perusahaan Operator Seluler di Indonesia....	53
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.1.3	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	65
4.2	Hasil Penelitian Kualitatif.....	79
4.2.1	Pengelolaan <i>Facebook Page</i> Smartfren.....	79
4.2.2	Pengelolaan <i>Facebook Page</i> Telkomsel.....	82
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Saran.....	92
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	92
5.2.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		97
1.	Draft Pertanyaan Wawancara.....	97
2.	Curriculum Vitae Responden: Yuditia Hendrawarman.....	98
3.	Curriculum Vitae Responden: Seno Pramuadji.....	100
4.	Curriculum Vitae Responden: Anindito Respati.....	102