

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah.....	6
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Batasan Penelitian .....	7
I.5 Manfaat Penelitian.....	7
I.6 Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
II.1 Pemasaran <i>Online</i> .....	9
II.2 Media Sosial.....	9
II.3 Pemasaran Instagram .....	10
II.3.1 Manfaat Pemasaran Instagram.....	10
II.3.2 Metrik Kesuksesan Pemasaran Instagram .....	11
II.4 Metode Pbandingan.....	12

II.5 <i>Benchmarking</i> .....	13
II.5.1 Klasifikasi <i>Benchmarking</i> .....	14
II.5.2 Tahapan <i>Benchmarking</i> .....	15
II.6 <i>Analytic Hierarchy Process (AHP)</i> .....	16
II.6.1 Tahapan AHP.....	16
II.7 <i>Voice of Customer (VoC)</i> .....	18
II.8 Kriteria dan Sub Kriteria Evaluasi Media Pemasaran Instagram.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
III.1 Model Konseptual.....	24
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	25
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	27
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	29
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi .....	34
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.....	35
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>36</b>
IV.1 Pengumpulan Data.....	36
IV.2 Pengolahan Data .....	37
IV.2.1 Penentuan Struktur Hierarki.....	37
IV.2.2 Hasil Pengolahan Kuesioner .....	38
IV.2.3 Pengujian Konsistensi Data Kuesioner .....	41
IV.2.4 Penentuan <i>Partner Benchmark</i> .....	49
IV.2.5 Penentuan <i>Gap</i> .....	51
IV.2.6 <i>Future Performance</i> .....	53
<b>BAB V ANALISIS DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>54</b>
V.1 Analisis .....	54
V.1.1 Analisis Pengolahan Kuesioner .....	54

V.1.2 Analisis <i>Gap</i> .....	55
V.2 Rekomendasi.....	65
V.2.1 Rekomendasi Prioritas Kriteria dan Sub Kriteria Perbaikan Media Sosial Instagram Locus Coffee.....	65
V.2.2 Rekomendasi Perbaikan Media Sosial Instagram Locus Coffee .....	66
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
VI. 1 Kesimpulan.....	75
VI. 2 Saran .....	77
VI.2.1 Saran Bagi Locus Coffee .....	77
VI.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>