

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Akademis	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
1.6. Waktu dan Periode Penelitian	9
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 <i>Pengertian Komunikasi</i>	10
2.1.2 Media Sosial.....	12
2.1.3 Instagram	13
2.1.4 Strategi	15
2.1.5 Customer Engagement.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.2.1 Skripsi Terdahulu	25
2.2.2 Jurnal Nasional Terdahulu	28
2.2.3 Jurnal Internasional Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB 3.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37

3.1 Paradigma Penelitian.....	37
3.2. Metode Penelitian.....	37
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	39
3.3.1 Subjek Penelitian.....	39
3.3.2 Objek Penelitian.....	39
3.3. Lokasi Penelitian.....	39
3.4 Unit Analisis Penelitian.....	40
3.5 Informan Penelitian.....	41
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.1. Data Primer.....	43
3.6.2 Data Sekunder.....	45
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB 4.....	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Karakteristik Informan.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.2.1 Perumusan Strategi.....	53
4.3 Implementasi Strategi.....	79
4.3.1 Experience Touch Points.....	79
BAB 5.....	194
KESIMPULAN DAN SARAN.....	194
5.1 Kesimpulan.....	194
5.2 Saran Akademik.....	195
5.3 Saran Praktis.....	195
DAFTAR PUSTAKA.....	196
LAMPIRAN.....	201