

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Lingkup Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Teori Konseptual	9
2.1.1 <i>Social Media Marketing</i>	8
2.1.2 <i>Customer Engagement</i>	12
2.1.3 Instagram.....	16
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.1.1 Deskriptif Kualitatif	21
3.1.2 Objek Penelitian.....	22
3.1.3 Sumber Data.....	23
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.3 Instrumen Penelitian.....	25
3.4 Metode Analisis Data.....	29

3.5 Triangulasi	31
BAB IV ANALISI DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Analisis Data	32
4.2 Pembahasan Penelitian.....	41
4.2.1 Profil Informan.....	42
4.2.2 Analisis Hasil Wawancara	43
4.3 Triangulasi.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Implikasi	65
5.3 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN 1	79
LAMPIRAN 2.....	79
LAMPIRAN 3	80