

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
A. Manfaat Teoritis	8
B. Manfaat Praktis.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka	
1. Komunikasi	15
2. Media dan New Media.....	17
3. Social Media dan Media Social Marketing.....	20
4. Instagram.....	26
5. Penggunaan Media Sosial dalam Perusahaan.	28
6. Hubungan Pelanggan	30
7. Loyalitas Pelanggan	35

8. Komunikasi Publik.....	41
9. Komunikasi Massa.....	45
2.2 Penelitian Terdahulu	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	48
3.2 Jenis Data	50
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4 Teknik Analisis Data.....	52
3.5 Validitas Data.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	56
A. Perusahaan Greatkickswell	56
B. Penggunaan Instagram Untuk Membangun Hubungan.....	67
C. Penggunaan Instagram Untuk Mempertahankan Loyalitas.....	78
4.2 Pembahasan.....	85

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Informasi yang di Share ke Followers	72
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Sosial Media di Indonesia 2017.....	4
Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 4.1 Halaman Depan Greatkickswell.....	57
Gambar 4.2 Produk-Produk yang di Jual Greatkickswell.....	58
Gambar 4.3 Produk-Produk yang di Jual Greatkickswell.....	59