DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iv**
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **vii**
ABSTRACT ..... **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 Social Media 13
2.1.3 Facebook 15
2.1.4 Peran *Social Media* dalam Komunikasi Pemasaran 16
2.1.5 Social Media Engagement 18
2.1.6 Facebook Engagement 19
2.1.7 Facebook Engagement Rate 22
2.1.8 Average Engagement Per Post 24
2.2 Penelitian Terdahulu **25**
2.3 Kerangka Pemikiran **34**
2.4 Hipotesis Penelitian **37**
2.4.1 *Content Type* 37
2.4.2 *Media Type* 38
2.4.3 *Posting Day* 38
2.4.4 *Posting Time* 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 *Facebook Page* 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 *Facebook Page* Smartfren 79
4.2.2 Pengelolaan *Facebook Page* 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 Respoden: Seno Pramuadji 100
4. Curriculum Vitae Responden: Anindito Respati 102