

## DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2. Latar Belakang Masalah.....	3
1.3. Perumusan Masalah .....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Kegunaan Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian .....	11
2.1.1. Pemasaran .....	11
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.3. Bauran Pemasaran.....	12
2.1.4. Jasa .....	12
2.1.5. Pemasaran Jasa.....	13
2.1.6. Karakteristik Jasa .....	13
2.1.7. Bauran Pemasaran Jasa .....	14
2.1.8. Promosi .....	14
2.1.9. Bauran Promosi.....	14
2.1.10. Tujuan Promosi .....	15

2.1.11. Media Sosial.....	18
2.1.12. Social Media Marketing.....	19
2.1.13. Facebook.....	20
2.1.14. Twitter.....	22
2.1.15. Instagram.....	23
2.1.16. Analisis SWOT.....	27
2.1.17. Matriks Faktor Strategi Internal.....	27
2.1.18. Matriks Faktor Strategi Eksternal.....	28
2.1.19. Matriks SWOT IE.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Kerangka Penelitian.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Variabel Operasional.....	36
3.2.1. Sumber Variabel Operasional.....	36
3.3. Skala Operasional.....	38
3.4. Tahapan Penelitian.....	40
3.5. Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1. Populasi.....	41
3.5.2. Sampel.....	42
3.5.3. Teknik Sampling.....	43
3.6. Pengumpulan Data.....	43
3.6.1. Sumber Data.....	43
3.6.2. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.7.1. Uji Validitas.....	45
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	49
3.8. Teknik Analisis Data.....	51
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	51
3.9. Analisis SWOT.....	53

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Hasil Penelitian .....	59
4.1.1 Profil Responden .....	59
4.2. Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	66
4.3. Analisis SWOT. ....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN .....	86