

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan bimbingan-Nya, peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk skripsi tepat waktu dengan judul “Penggunaan Instagram oleh Chocochips Boutique dalam membangun brand image” ditulis sebagai pemenuhan persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu (I), Universitas Pelita Harapan.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan doa dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada:

- 1) Tuhan Yesus yang selalu mengasihi dan menyertai peneliti selama melakukan tugas akhir ini. Tanpa perkenan Tuhan Yesus peneliti tidak bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terima kasih untuk hikmat dan kasih-Nya yang tidak pernah habis dalam hidup peneliti.
- 2) Prof. Aleksius Jemadu, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 3) Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 4) Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Koordinator Tugas Akhir yang memberikan arahan dalam memulai penulisan tugas akhir.

- 5) Drs. Roy R. Rondonuwu, Dipl.-Inf, M.Lib., selaku Dosen Pembimbing tugas akhir serta Dosen Pembimbing Akademik peneliti yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, bantuan, masukan, semangat dan dukungan sehingga peneliti mampu menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu.
- 6) Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si., sebagai Ketua Sidang dan Dr. Rizaldi Parani, S.Sos., MIR sebagai Dosen Penguji Sidang peneliti yang memberikan banyak saran sehingga penelitian ini bisa menjadi lebih baik lagi.
- 7) Seluruh dosen pengajar Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan atas ilmu yang telah diberikan sehingga ilmu tersebut dapat berguna bagi Peneliti dalam penyusunan skripsi.
- 8) Kevin Christian, S.I.Kom, selaku Asisten Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang membantu proses administrasi pengumpulan tugas akhir.
- 9) Papi Angton dan Mami Sience yang tanpa henti selalu memberikan dukungan baik dari segi moral maupun materi, selalu mendoakan, menghibur dan mendidik peneliti. Thankyou mom and dad, I love you so much.
- 10) Cece Melisa, Cece Yurika, Cece Febri, dan Graciella sebagai saudara kandung dan saudara sepupu Peneliti yang selalu mendoakan, memotivasi, mendukung dan menyemangati dalam apapun yang peneliti lakukan.

- 11) My Triple J: Jeannette Kurniawan, Jesslyn Ngawi, dan Jennifer Jaury, selaku sahabat peneliti yang selalu menyemangati, mendengarkan keluh kesah peneliti, dan mendorong peneliti untuk selalu menjadi lebih baik lagi. Thankyou kalian bertiga untuk selalu ada through my up and down walaupun kita terpisahkan oleh jarak! You guys rock! Love you guys!
- 12) Friendship squad sebagai sahabat yang selalu mendoakan, memberi semangat dan menghibur peneliti. Terima kasih untuk selalu bersama peneliti dari jaman SMA sampai sekarang. Love you guys.
- 13) Avengers squad: Jeannette Kurniawan, Esmeralda Hady, Jerry Suhartanto, dan Brian Honoris sebagai sahabat yang telah mendoakan, menghibur serta mendengarkan keluh kesah selama mengerjakan tugas akhir ini.
- 14) Rainbow squad: Desy Laurens, Lidia, Meliana Ayu selaku sahabat peneliti yang selalu berjuang bersama peneliti dari awal kuliah hingga akhir ini. Terima kasih untuk selalu ada, selalu mendukung satu sama lain, dan mendorong peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terima kasih buat semua doa, dukungan, motivasi, dan pertolongan yang di berikan. I can't imagine my uni life without you guys! Love you!
- 15) Tim hore: Yuanita Dewi, Louise Elfrida, Nadya Permata, Jennifer Gani, Natasha Harianto, Juan Ferdinand, dan Firtiza Eddy sebagai teman yang sangat baik yang selalu membantu dan menemani peneliti menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik. Thankyou guys atas segala dukungan kalian selama ini. Thankyou atas kebersamaan kita selama kelas maupun di luar kelas. Love you all!

16) Makassar Squad: Cristabel Putri, Narumi Husaen, Endryna Husaen, Raymond Pandi, Clara Gunawan, Yoel, Melissa Salim, Yulia Prianto, dan Ferent Wijaya yang telah menemani peneliti dari awal peneliti memulai perkuliahan. Thankyou guys untuk semua support dan dukungan kalian selama ini.

17) Benita, Kevin Igianto, Jennifer, Ci Gissel, Ko Kenne, dan Abang selaku teman-teman bimbingan tugas akhir pak Roy, yang saling membantu, menyemangati, memberi motivasi & saran dalam penyelesaian tugas akhir ini.

18) Teman-teman angkatan 2015 yang sama-sama berjuang mengerjakan Tugas Akhir, yang saling mendukung dan menyemangati satu sama lain.

19) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah secara langsung atau tidak langsung berkontribusi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Akhir kata, Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Peneliti. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang, 5 Maret 2019

Jessica Clarissa Laiwa





## DAFTAR ISI

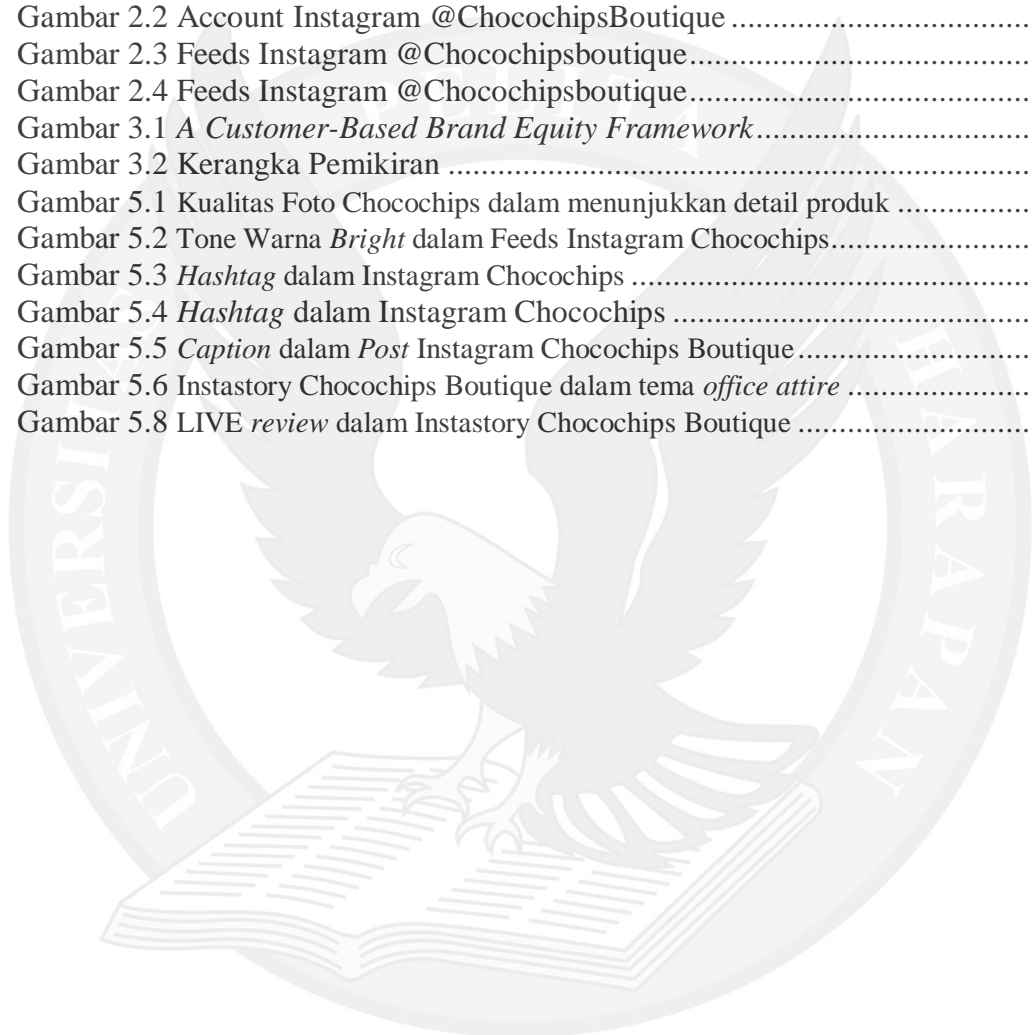
	halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Identifikasi Masalah .....	4
I.3 Rumusan Masalah .....	7
I.4 Tujuan Penelitian .....	7
I.5 Kegunaan Penelitian.....	8
I.6 Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II OBJEK PENELITIAN</b>	
II.1 Chocochips Boutique .....	10
II.2 Visi dan Misi Chocochips Boutique .....	13
II.2.1 Visi .....	13
II.2.2 Misi .....	13
II.3 Instagram Chocochips Boutique.....	13
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA</b>	
III.1 Komunikasi .....	16
III.2 Komunikasi Massa.....	17
III.3 <i>New Media</i> .....	18
III.4 Media Sosial.....	21
III.4.1 Instagram .....	23
III.5 <i>Integrated Marketing Communications</i> .....	27
III.5 <i>Brand</i> .....	28
III.6 <i>Brand Equity</i> .....	29
III.6.1 <i>Brand Image</i> .....	31
III.7 Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	
IV.1 Pendekatan Penelitian .....	36
IV.2 Metode Penelitian.....	37
IV.3 Metode Pengumpulan Data.....	38
IV.4 Unit Analisis.....	41
IV.5 Informant dan Key Informant.....	42

IV.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	44
IV.7 Metode Analisis Data .....	45
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
V.1 Hasil Penelitian.....	47
V.1.1 <i>Brand Value</i> Chocochips.....	48
V.1.2 Fitur- fitur Instagram.....	51
V.1.2.1 Kamera.....	51
V.1.2.2 <i>Editor</i> .....	54
V.1.2.3 <i>Tag &amp; Hashtag</i> .....	56
V.1.2.4 <i>Caption</i> .....	59
V.1.2.5 <i>Instastory</i> .....	62
V.2 Pembahasan Penelitian.....	66
V.2.1 Fitur- fitur Instagram.....	66
V.2.1.1 Kamera.....	66
V.2.1.2 <i>Editor</i> .....	70
V.2.1.3 <i>Tag &amp; Hashtag</i> .....	73
V.2.1.4 <i>Caption</i> .....	77
V.2.1.5 <i>Instastory</i> .....	81
V.2.2 <i>Brand Image</i> .....	87
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
VI.1 Kesimpulan.....	90
VI.2 Saran .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>CURRICULUM VITAE</b>	



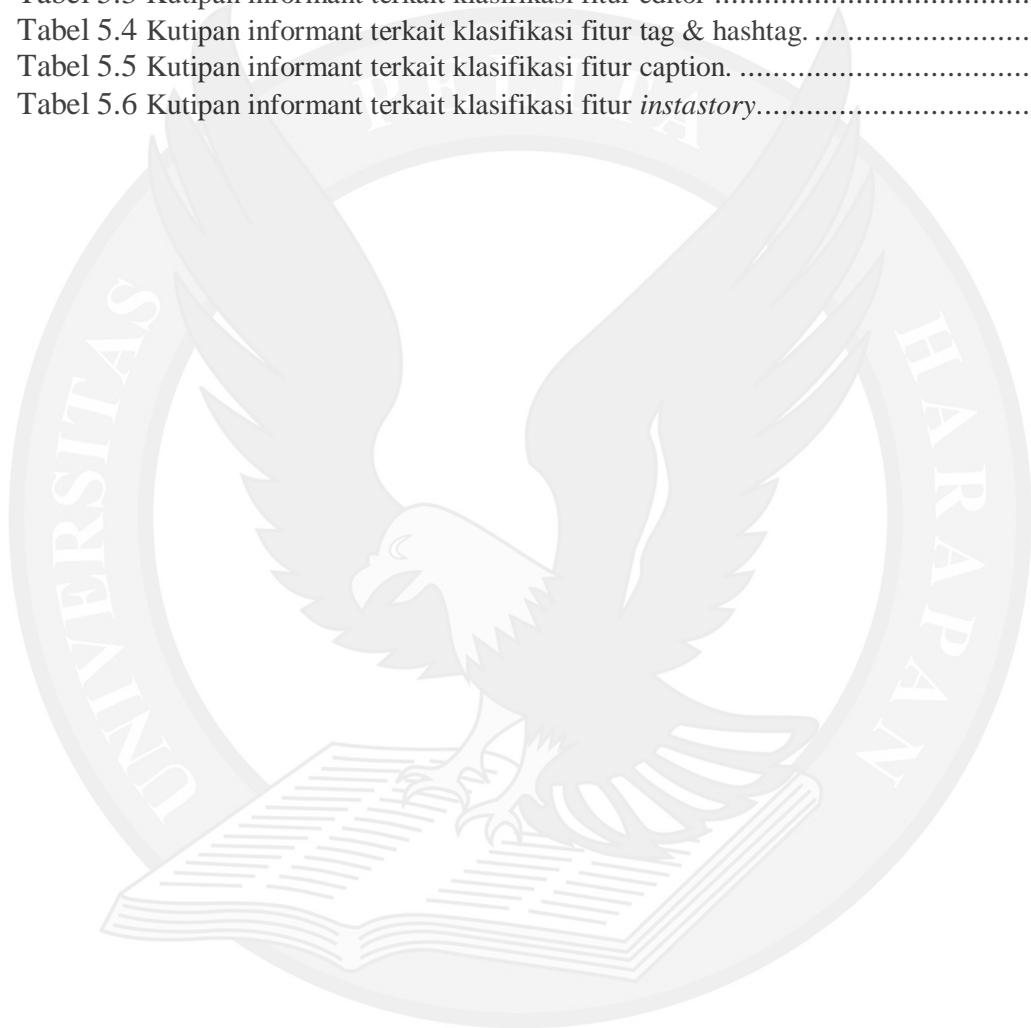
## DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Jumlah <i>E-Commerce Spend By Category In Indonesia</i> .....	2
Gambar 1.2 <i>Platform Social Media Teraktif Di Indonesia</i> .....	5
Gambar 1.3 <i>Profile of Instagram User</i> .....	6
Gambar 2.1 Logo Chocochips Boutique .....	11
Gambar 2.2 Account Instagram @ChocochipsBoutique .....	14
Gambar 2.3 Feeds Instagram @Chocochipsboutique.....	15
Gambar 2.4 Feeds Instagram @Chocochipsboutique.....	15
Gambar 3.1 <i>A Customer-Based Brand Equity Framework</i> .....	31
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 5.1 Kualitas Foto Chocochips dalam menunjukkan detail produk .....	68
Gambar 5.2 Tone Warna <i>Bright</i> dalam Feeds Instagram Chocochips.....	71
Gambar 5.3 <i>Hashtag</i> dalam Instagram Chocochips .....	74
Gambar 5.4 <i>Hashtag</i> dalam Instagram Chocochips .....	76
Gambar 5.5 <i>Caption</i> dalam <i>Post</i> Instagram Chocochips Boutique .....	78
Gambar 5.6 Instastory Chocochips Boutique dalam tema <i>office attire</i> .....	82
Gambar 5.8 <i>LIVE review</i> dalam Instastory Chocochips Boutique .....	85



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 <i>Counter Outlet Store</i> Chocochips Boutique .....	12
Tabel 5.1 Kutipan informant terkait Brand Value Chocochips .....	48
Tabel 5.2 Kutipan informant terkait klasifikasi fitur kamera. ....	51
Tabel 5.3 Kutipan informant terkait klasifikasi fitur editor .....	54
Tabel 5.4 Kutipan informant terkait klasifikasi fitur tag & hashtag. ....	57
Tabel 5.5 Kutipan informant terkait klasifikasi fitur caption. ....	59
Tabel 5.6 Kutipan informant terkait klasifikasi fitur <i>instastory</i> .....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A

Transkrip Wawancara Key Informant – Key Informant MD.....	A-1
Transkrip Wawancara Informant – Informant AC .....	A-2
Transkrip Wawancara Informant – Informant G.....	A-3
Transkrip Wawancara Key Informant – Key Informant MS .....	A-4
Daftar Pertanyaan Wawancara Key Informant.....	A-5
Daftar Pertanyaan Wawancara Informant.....	A-6

### LAMPIRAN B

Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir .....	B-1
---	-----

