

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Keterlibatan Media Sosial Instagram Dalam Unggahan #Tukudirumah Terhadap Loyalitas Pelanggan**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Komunikasi Pemasaran Terpadu Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Pendidikan Jarak Jauh Universitas Pelita Harapan.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Naniek Novijanti Setijadi, S.Pd., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan.
2. Rambu Naha S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Jarak Jauh Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan.
3. Stella Stefany S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Utama.
4. Azalia Gerungan B.Bus., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing Kedua.
5. Bapak Sujud dan Ibu Amin Haryanti, selaku orang tua peneliti.

Tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat dari berbagai pihak maka skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan dengan baik. Selanjutnya, peneliti juga menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca demi menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi kajian Ilmu Komunikasi dan para pembaca.

Tangerang, 4 Februari 2021

Ruli Wahyu Astari

## DAFTAR ISI

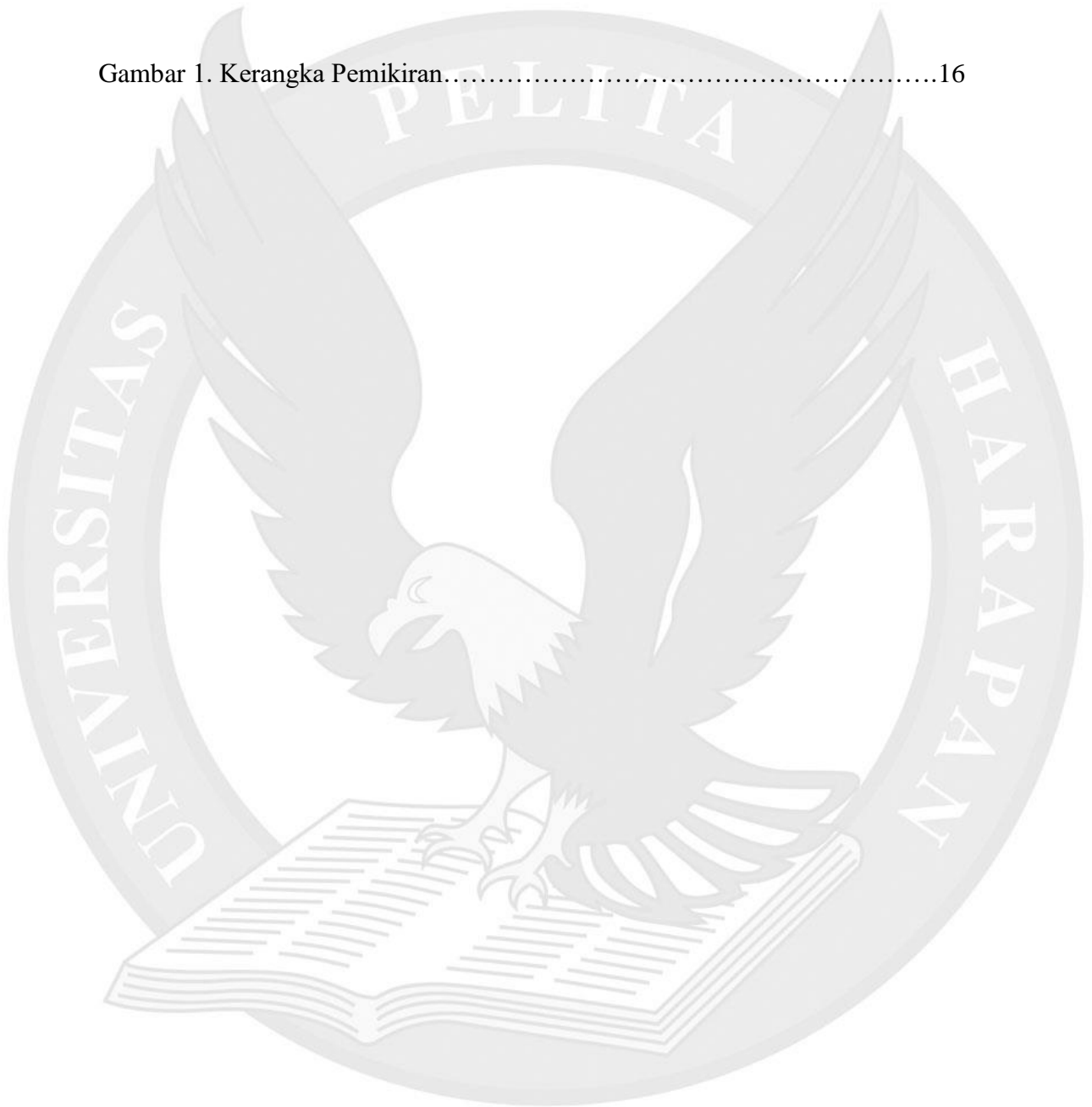
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Terminologi/Konsep Operasional.....	9
2.1.1 Keterlibatan Media Sosial.....	9
2.1.2 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Teoritis.....	14
2.4 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Metode Penelitian.....	17
3.2 Teknik Penarikan Sampel.....	19
3.2.1 Populasi.....	19
3.2.2 <i>Sampling</i> .....	20

3.2.3 Teknik Penarikan Sampel.....	21
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	23
3.3.1 Teknik Pengujian Instrumen.....	26
3.3.1.1 Uji Reliabilitas.....	27
3.3.1.2 Uji Validitas.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Data Primer.....	29
3.4.2 Data Sekunder.....	30
3.5 Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Hasil Survei.....	33
4.1.1 Profil Responden.....	33
4.1.2 Hasil Survei Indikator Keterlibatan Media Sosial.....	33
4.1.3 Hasil Survei Indikator Loyalitas Pelanggan.....	34
4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif Keterlibatan Media Sosial.....	35
4.1.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	36
4.2 Uji Normalitas.....	37
4.3 Uji Korelasi.....	38
4.4 Uji Regresi Linear.....	39
4.5 Pembahasan.....	40
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>47</b>
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>49</b>
<i>CURRICULUM VITAE</i>	

## DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....16



## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1. Instrumen Penelitian.....	24
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	27
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	28
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X.....	29
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	29
Tabel 6. Data Responden.....	33
Tabel 7. Hasil Survei Indikator Keterlibatan Media Sosial.....	34
Tabel 8. Hasil Survei Indikator Loyalitas Pelanggan.....	34
Tabel 9. Statistik Deskriptif Keterlibatan Media Sosial.....	35
Tabel 10. Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	36
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 12. Hasil Uji Korelasi.....	39
Tabel 13. Hasil Uji Regresi Linear.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
LEMBAR MONITORING BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	A-1
KUESIONER.....	B-1
HASIL OUTPUT PENGOLAHAN DATA.....	B-11
TURNITIN RESULT.....	B-21

