

DAFTAR ISI

COVER

HAK CIPTA

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI..... iv

DAFTAR TABEL vii

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 5

1.3 Rumusan Masalah 5

1.4 Tujuan Penelitian..... 5

1.5 Kegunaan Penelitian..... 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 8

2.1 Promosi Digital 8

2.1.1. Pengertian Promosi 8

2.1.2. Tujuan Promosi 9

2.1.3. Promosi Digital 10

2.1.4. Tujuan Promosi Digital 12

2.1.5. Manfaat Promosi Digital 13

2.1.6. Indikator Promosi Digital 14

2.2 Media Sosial..... 14

2.2.1. Pengertian Media Sosial 14

2.2.2. Manfaat Media Sosial 19

2.3 Loyalitas Pelanggan 20

2.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan 20

2.3.2. Manfaat Loyalitas Pelanggan 22

2.3.3. Dimensi Loyalitas Pelanggan 22

2.3.4. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	23
2.3.5. Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3.6. Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan	25
2.3.7. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	26
2.4 Penelitian Terdahulu	26
2.5 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	31
3.2. Informan Penelitian	32
3.3. Variabel Penelitian	34
3.4. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	34
3.4.1. Lokasi Penelitian.....	34
3.4.2. Jadwal Penelitian.....	34
3.5. Sumber Data.....	35
3.6. Instrumen Penelitian.....	36
3.7. Teknik Pengumpulan Data	37
3.8. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Sejarah PT Liquid Kencana Abadi	39
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	39
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	41
4.2 Karakteristik Informan Penelitian.....	49
4.2.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia	49
4.2.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.3 Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan	50
4.3 Hasil Penelitian	51
4.3.1 Peran Promosi Digital Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT Liquid Kencana Abadi Kota Gunungsitoli.....	51
4.3.2 Tantangan Yang Dihadapi PT Liquid Kencana Abadi Dalam Menerapkan Promosi Digital Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.	63

4.4 Pembahasan.....	66
4.4.1 Peran Promosi Digital Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada PT Liquid Kencana Abadi Kota Gunungsitoli.....	66
4.4.2 Tantangan Yang Dihadapi PT Liquid Kencana Abadi Dalam Menerapkan Promosi Digital Guna Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.	73
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Daftar Informan Penelitian	34
Tabel 3. 2 Rancangan Jadwal Penelitian	35
Tabel 4. 1 Usia Informan	49
Tabel 4. 3 Pendidikan Informan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	41
Gambar 4. 2 Jenis Kelami Informan.....	50