

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
LAMPIRAN	xi
BAB 1 ENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Landasan Pemikiran.....	9
1.5.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
1.5.2 Landasan Teoritis.....	13
1.5.3 Kerangka Konseptual.....	17
1.6 Langkah – Langkah Penelitian.....	21
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	21
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	21
1.6.3 Metode Penelitian	23
1.6.4 Jenis Data.....	24
1.6.5 Sumber Data	25
1.6.6 Penentuan Informan	26
1.6.7 Teknik Pengumpulan Data.....	27
1.6.8 Teknik Analisis Data	28
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	30
2.1 Kajian Konseptual	30
2.1.1 Hubungan Masyarakat	30
2.1.2 Humas <i>Online</i>	36

2.1.3	Keahlian Humas <i>Online</i>	39
2.1.4	Manfaat Humas <i>Online</i>	40
2.1.5	Peran dan Fungsi Humas <i>Online</i>	42
2.1.6	Pengertian <i>Customer Engagement</i>	45
2.1.7	Proses <i>Customer Engagement</i>	48
2.1.8	Sosial Media <i>Instagram</i>	51
2.2	Konsep <i>Four Step Public Relations</i>	59
BAB III KAJIAN EMPIRIS CUSTOMER ENGAGEMENT MELALUI		
EMINA GIRL GANG AMBASSADOR DI KOTA BANDUNG		64
3.1	Gambaran Umum Penelitian Emina <i>Cosmetics</i> Kota Bandung	64
3.1.1	Profil dan Sejarah Singkat Emina <i>Cosmetics</i> Kota Bandung	64
3.1.2	Struktur Divisi Emina <i>Cosmetics</i> Kota Bandung	66
3.2	Hasil Temuan	68
3.2.1	Proses pencarian Data Penerimaan <i>Ambassador</i> di Kota Bandung	69
3.2.2	Proses Perencanaan Program <i>Customer Engagement</i> Melalui <i>Ambassador</i>	75
3.2.3	Proses Pelaksanaan <i>Customer Engagemet</i> Melalui <i>Ambassador</i>	78
3.2.4	Proses Evaluasi <i>Customer Engagement</i> Melalui <i>Ambassador</i>	83
3.3	Pembahasan	86
3.3.1	Pencarian data dalam penerimaan <i>ambassador</i> di kota Bandung....	88
3.3.2	Perencanaan Program <i>Customer Engagemet</i> Melalui <i>Ambasador</i> ..	93
3.3.3	Pelaksanaan <i>Customer Enggemet</i> Melalui <i>Ambasador</i>	97
3.3.4	Proses Evaluasi <i>Girl Gang Ambassador</i> Bandung	104
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		110
4.1	Simpulan	110
4.2	Saran	112
DAFTAR PUSTAKA		113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Strategic Planning Steps and Program Outline teori The Four – StepPublic Relations Process	62
Tabel 2 Tabel Informan	129



LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan	119
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	120
Lampiran 3 Surat Hasil Turnitin	121
Lampiran 4 Presentase Turnitin	122
Lampiran 5 Draft Wawancara.....	123
Lampiran 6 Bukti Wawancara	124
Lampiran 7 Struktur Divisi Emina Cosmetics Bandung.....	129
Lampiran 8 Tahap Fact Finding Penerimaan Emina Girl Gang Ambassador Bandung .	130
Lampiran 9 Tahap Perencanaan Emina Girl Gang Ambassador Bandun	130
Lampiran 10 Tahap Pelaksanaan Emina Girl Gang Ambassador Bandung.....	131
Lampiran 11 Tahap Evaluasi Emina Girl Gang Ambassador Bandung.....	131

