

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>10</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2.2. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Kegunaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> Error! Bookmark not defined.	
2.1. Kajian Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Komunikasi Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. <i>Word of Mouth Marketing</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. <i>Social Media</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. Konsep <i>Brand Awareness</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5. Hubungan <i>Social Media</i> terhadap Tahapan <i>Brand Awareness</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Kerangka Pemikiran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3. Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2. Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Jenis dan Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.3. Operasionalisasi Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1. Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2. Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.1. Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.2. Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5.3. Teknik Penarikan Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6. Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1. Rancangan Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2. Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.3. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.4. Rancangan Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1. Gambaran Umum XL Sebagai Penyedia Jasa <i>Mobile Internet</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2. Karakteristik dan Pengalaman Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.3. Gambaran Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.4. Hasil Pengujian Statistik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2. Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1. 1 Daftar Perusahaan Penyedia Jasa Internet **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 2 *Top Brand ISP Mobile* Tahun 2010-2014 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 3 *Top Of Mind (TOM) ISP Mobile* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1. 4 *Social Media Award 2013* Kategori *ISP Mobile*.... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2. 1 Rangkuman Penelitian Terdahulu ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X (*Social Media*) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Tahapan *Brand Awareness*) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (*Social Media*) dan Y (Tahapan *Brand Awareness*) ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 6 Pedoman Untuk Memberikan Intepretasi Koefisien Korelasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Layanan-layanan XL ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Untuk Membeli Paket Data (Internet) *mobile* ..... **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Internet  
 Dalam Sehari .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8 Pengalaman Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Internet  
 .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 9 Pengalaman Responden Berdasarkan Urgensi Menggunakan *Social Media*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 10 Pengalaman Responden Berdasarkan *Social Media* Yang Sering  
 Digunakan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 11 Pengalaman Responden Berdasarkan Pilihan Pencarian Informasi  
 Mengenai *Mobile Internet Service* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Pesan Yang Disampaikan  
 di *Social Media XL* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik XL Dalam  
 Menyampaikan Pesan di *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 14 Tanggapan Responden Mengenai Format Penulisan Pesan di *Social  
 Media XL* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 15 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik Layanan *Mobile  
 Internet XL* di *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 16 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tarik Situs *Social Media*  
 Yang Digunakan XL Secara Estetika.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 17 Tanggapan Konsumen Mengenai Tingkat Ketertarikan Pada Tampilan  
*Social Media* Yang Digunakan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 18 Tanggapan Responden Mengenai Kenyamanan Dalam Menjelajahi  
 Situs *Social Media XL* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 19 Tanggapan Konsumen Mengenai Tingkat Kemudahan Dalam  
 Mengakses Situs *Social Media XL* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 20 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Respon Admin Dalam  
 Menjawab Pertanyaan *User* .....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 21 Tanggapan Responden Mengenai Ketertarikan Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Internet XL* yang Ditawarkan Melalui *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 22 Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Diberikan Mengenai Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media* ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 23 Tanggapan Responden Mengenai Ketersediaan Informasi yang Terpercaya di *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 24 Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Informasi Mengenai Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 25 Tanggapan Responden Mengenai Kolaborasi Antara Admin Dan User di *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 26 Tanggapan Responden Mengenai Keterlibatan User Pada *Social Media* Yang Menjadikan Bagian Dari Suatu Komunitas...**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 27 Tanggapan Responden Mengenai Keaktifan User Dalam Memberikan Pertanyaan, Komentar dan Masukan Mengenai Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 28 Tanggapan Responden Mengenai Keterlibatan Dalam Percakapan Mengenai Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media* ..**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 29 Tanggapan Responden Mengenai Manfaat Yang Dirasakan Terhadap Keputusan Perusahaan Untuk Menggunakan Situs *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 30 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Mendengar Pembicaraan Positif Mengenai Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media* .....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 31 Tanggapan Responden Mengenai Antusiasme Dalam Membicarakan Merek Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media*. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 32 Tanggapan Responden Mengenai Hubungan Yang Terjalin di *Social Media* Secara Berkelanjutan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 33 Tanggapan Responden Mengenai *Social Media* Sebagai Pemenuh Kebutuhan Atas Informasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 34 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Menyampaikan Hal-Hal Positif Mengenai Situs *Social Media XL*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 35 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Merekomendasikan Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 36 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Mengajak Teman atau Kerabat Untuk Menggunakan Layanan *Mobile Internet XL* di *Social Media*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 37 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Context* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 38 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Communication* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 39 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Collaboration* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 40 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pada Indikator *Connection* .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 41 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai *Social Media*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 42 Tanggapan Responden Mengenai Kesadaran Terhadap Adanya Merek Layanan *Mobile Internet XL*.....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 43 Tanggapan Responden Mengenai Tidak Mengalami Kesulitan Dalam Mengingat Atau Membayangkan Merek Layanan *Mobile Internet XL* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 44 Tanggapan Responden Mengenai Kemengertian Terhadap Merek Layanan *Mobile Internet XL*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 45 Tanggapan Responden Mengenai Pengenalan Merek Layanan *Mobile Internet XL*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 46 Tanggapan Responden Mengenai Dapat Mengingat Merek Layanan *Mobile Internet XL* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 47 Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Mendengar Merek Layanan *Mobile Internet XL*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 48 Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan Terhadap Merek Layanan *Mobile Internet XL*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 49 Tanggapan Responden Mengenai Peningkatan Kembali Merek Layanan *Mobile Internet XL*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 50 Tanggapan Responden Mengenai XL Sebagai Pilihan Utama Layanan *Mobile Internet*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 51 Tanggapan Responden Mengenai XL Sebagai Merek |Layanan *Mobile Internet* Yang Paling Dominan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 52 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai *Brand Unawareness* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 53 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai *Brand Recognition* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 54 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai *Brand Recall*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 55 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai *Top Brand of Mind* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 56 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai *Dominance Brand of Mind* .....**Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4. 57 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tahapan *Brand Awareness* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 58 Uji Normalitas (Kolmogorov-smirnov) .**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 59 Matrik Korelasi Antar Variabel Bebas Pada Model Penelitian ....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 60 Nilai Durbin Watson .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 61 Output Korelasi Antara *Social Media* dan *Brand Awareness*.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 62 Output Pengaruh *Social Media* Terhadap Tahapan Pembentukan *Brand Awareness* .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 63 Output ANOVA .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 64 Output Persamaan Regresi .....**Error! Bookmark not defined.**



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Intensitas Penggunaan *Social Media*. **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Elemen-elemen dalam Proses Komunikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Nilai-nilai Kesadaran Merek ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Model Kerangka Pemikiran ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4 Paradigma Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Gambaran Garis Kontinum ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Hasil Kontinum *Social Media* Pada Merek *XL Broadband* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Hasil Kontinum Tahapan *Brand Awareness* *XL* Sebagai Penyedia Jasa Layanan *Mobile Internet* ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Grafik Normal Q-Q Plot *Brand\_Awareness* ... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Grafik Normal Q-Q Plot *Social Media* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Uji Asumsi Heteroskedastisitas..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Administratif
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Gambaran Umum Manajemen Operasi, Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan Manajemen Keuangan XL
- Lampiran 4 : *Social Media* XL (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest, Youtube, 8Tracks, dan Forum)
- Lampiran 5 : Perhitungan Manual dan Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Data Ordinal
- Lampiran 7 : Data Interval
- Lampiran 8 : Output SPSS (Analisis Regresi Linier Sederhana dan Korelasi)
- Lampiran 9 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 10: Riwayat Hidup