



**ANALISIS *BRAND ENGAGEMENT* OLEH MUSEUM NASIONAL MELALUI
MEDIA SOSIAL FACEBOOK UNTUK MENJALIN HUBUNGAN DENGAN
PENGUNJUNG PERIODE 2016**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Marketing Communication & Advertising

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

PAMELA OLIVIA

44313010008

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : ANALISIS *BRAND ENGAGEMENT* OLEH MUSEUM
NASIONAL MELALUI MEDIA SOSIAL FACEBOOK
UNTUK MENJALIN HUBUNGAN DENGAN
PENGUNJUNG PERIODE 2016

Nama : Pamela Olivia
NIM : 44313010008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Marketing Communication and Advertising*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, April 2017

Mengetahui,

Pembimbing



Judhie Setiawan, M.Si

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Analisis *Brand Engagement* oleh Museum Nasional melalui Media Sosial Facebook untuk Menjalin Hubungan dengan Pengunjung Periode 2016**

Nama : Pamela Olivia

NIM : 44313010008


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

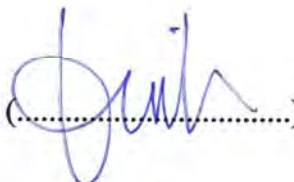
Jakarta, 17 Mei 2017

Ketua Sidang,
Marwan Mahmudi, M.Si



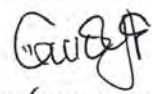
(.....)

Penguji Ahli,
Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si



(.....)

Pembimbing I
A. Judhie Setiawan, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Analisis *Brand Engagement* oleh Museum Nasional melalui Media Sosial Facebook untuk Menjalin Hubungan dengan Pengunjung Periode 2016**

Nama : Pamela Olivia

NIM : 44313010008

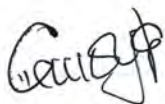
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

UN Jakarta, Mei 2017 T A S
Disetujui dan diterima oleh,

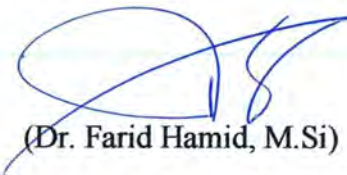
MERCU BUANA

Pembimbing



(A. Judhie Setiawan, M.Si)

**Ketua Bidang Studi
Advertising & Marcomm**



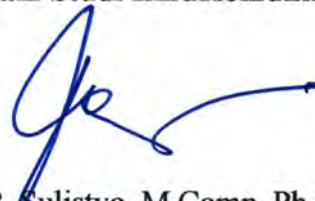
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco B. Sulistyono, M.Comn, Ph.D)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penelitian skripsi yang dibuat ini membahas mengenai *“Analisis Brand Engagement oleh Museum Nasional melalui Media Sosial Facebook untuk Menjalin Hubungan dengan Pengunjung periode 2016”*. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu penyelesaian penulisan skripsi ini sehingga dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak A.Judhie Setiawan, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan pengetahuannya kepada peneliti.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Periklanan dan Komunikasi Pemasaran.
3. Ibu Tri Diah Cahyowati, M.Si selaku Dosen Penguji Sidang Skripsi, terima kasih atas masukan-masukannya guna memperbaiki penelitian ini.
4. Bapak Marwan Mahmudi, M.Si selaku Ketua Sidang Skripsi, terima kasih atas masukan-masukannya guna memperbaiki penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Marketing Communication & Advertising yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat selama peneliti mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
6. Orang tua tercinta Papa dan Mama, serta Kakak terima kasih atas doa, dukungan moril, material dan kasih sayangnya yang besar kepada peneliti.

7. Bapak Drs. Oting Rudy Hidayat Kepala divisi Kemitraan dan Promosi Museum Nasional yang telah memberikan peneliti kesempatan dan mengizinkan serta membantu melakukan penelitian skripsi ini.
8. Bapak Ujang Mulyadi dan Ibu Nurul Indrarini selaku divisi Media Sosial Museum Nasional yang telah banyak membantu saya dalam memberikan informasi terkait Media Sosial Facebook Museum Nasional.
9. Teman-teman saya di jurusan Marcomm yang telah memberikan semangat kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, atas segala kelemahan dan kekurangannya peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar nantinya skripsi ini dapat berguna bagi banyak pihak.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Mei 2017

Pamela Olivia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Komunikasi Pemasaran.....	12
2.2 Customer Relationship Management	13
2.3 Brand Engagement	14
2.4 Media Baru	16
2.4.1 Jenis-Jenis Media Baru	18
2.5 Media Sosial	21

2.5.1 Membangun Engagement di Media Sosial	23
2.6 Situs Jejaring Sosial	27
2.6.1 Facebook.....	29
2.6.2 Penggunaan Facebook oleh Perusahaan	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Tipe Penelitian	34
3.3 Metode Penelitian	35
3.4 Subjek Penelitian.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5.1 Data Primer	38
3.5.2 Data Sekunder	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	41
4.1.1 Sejarah Perusahaan	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.3 Struktur Organisasi Museum Nasional.....	47
4.1.4 Logo Perusahaan	47
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1 Facebook Fanpage Museum Nasional Indonesia	48
4.2.2 Content	50
4.2.3 Monitoring dan Respond	54
4.2.4 Amplify	57
4.2.5 Lead	59

4.3 Pembahasan	61
4.3.1 Content	64
4.3.2 Monitorindan Respond	65
4.3.3 Amplify	65
4.3.4 Lead	66

BAB V KESIMPULAN.....

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pengguna Internet & Sosial Media di Indonesia

Gambar 1.2 Data Sosial Media Yang Banyak Digunakan

Gambar 1.3 Performance Facebook Fanpage Museum di Indonesia

Gambar 1.4 Facebook Fanpage Museum Nasional

Gambar 4.1 Logo Museum Nasional Indonesia

Gambar 4.2 Tampilan Facebook Fanpage Museum Nasional Indonesia

Gambar 4.3 Content Informasi Kegiatan

Gambar 4.4 Content Sapaan untuk Fans dari Museum Nasional

Gambar 4.5 Content Kuis & Pemberitahuan di Museum Nasional

Gambar 4.6 Respond Museum Nasional Indonesia

Gambar 4.7 Pertanyaan dari Fans Museum Nasional



UNIVERSITAS
MERCU BUANA