

## DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam .....	ii
Halaman Persetujuan Pembimbing .....	iii
Halaman Pengesahan Penguji .....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar .....	xi
Daftar Lampiran .....	xii
Abstrak .....	xiii

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Penegasan Istilah .....	14
f. Sistematika Penulisan .....	21

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

A. Social Commerce .....	23
B. WhatsApp Messenger .....	25
C. Layanan Konsumen.....	43
D. Penelitian Terdahulu .....	49

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	55
B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Kehadiran Peneliti.....	59
D. Data dan Sumber Data .....	60

E. Teknik Pengumpulan Data.....	63
F. Teknik Analisis Data.....	65
G. Pengecekan Keabsahan Temuan .....	67
H. Tahap-tahap Penelitian.....	68
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>	
A. Paparan Data .....	70
B. Temuan Penelitian.....	89
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b>	
A. Penggunaan WhatsApp Chats dalam Peningkatan Layanan Konsumen .....	102
B. Penggunaan WhatsApp Status dalam Peningkatan Layanan Konsumen .....	110
C. Evaluasi Peningkatan Layanan Konsumen .....	113
<b>BAB VI : PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	117
B. Saran.....	118

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN – LAMPIRAN