

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Identifikasi Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Public Relations	16
2.3 Customer Relations	19
2.4 Loyalitas Pelanggan	21
2.4.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	23
2.4.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	24

2.5	Special Event.....	26
2.5.1	Bentuk Special Event	29
2.6	Analisa SWOT	30
2.6.1	Fungsi SWOT.....	33
2.7	Pelaksanaan Program	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Paradigma.....	37
3.2	Tipe Penelitian	39
3.3	Metode Penelitian.....	40
3.4	Subyek Penelitian.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Teknik Analisis Data	48
3.7	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian	52
4.1.1	Sejarah PT. Multijaya Mandiri Sejahtera (Slimgourmet Catering)	52
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	54
4.1.3	Mission Statement	54
4.1.4	Logo Perusahaan	55
4.1.5	Struktur Organisasi.....	56
4.1.6	Products.....	58
4.1.7	Corporate Partnership.....	59
4.2	Hasil Penelitian	60
4.2.1	Latar Belakang Perencana Event	62
4.2.3	Planning Event	66
4.2.4	Coordinating Event.....	71
4.2.5	Evaluasi	72
4.3	Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		85
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran	87

5.2.1	Saran Akademis.....	87
5.2.2	Saran Praktis.....	87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN.....		93

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1	Key Informan	43
Tabel 3.2	Informan.....	44
Tabel 4.1	Laporan Cost dan Budget.....	64
Tabel 4.2	Person In Charge	69
Tabel 4.3	Perlengkapan Event.....	70
Tabel 4.4	Informasi Kontak	71
Tabel 4.5	Bentuk Special event.....	76
Tabel 4.6	Pembahasan Efektifitas	77
Tabel 4.7	Analisis SWOT	78
Tabel 4.8	Penyusunan Jadwal Event	80
Tabel 4.9	Jenis Evaluasi Event.....	81
Tabel 4.10	Efektifitas Pelaksanaan Event	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Logo Perusahaan	55
Gambar 4.2	Struktur Organisasi.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1 Pedoman Wawancara Key Informan	94
Lampiran 2 1 Transkrip Wawancara Ananda Fitriana Lubis.....	96
Lampiran 3 1 Transkrip Wawancara Vicky Indah Sari.....	105
Lampiran 4 1 Pedoman Wawancara Informan Pendukung	109
Lampiran 5 1 Transkrip Wawancara Lia Ardiana	110
Lampiran 6 1 Transkrip Wawancara Anna.....	112
Lampiran 7 1 Dokumentasi Acara.....	114
Lampiran 8 1 Foto Kegiatan.....	116
Lampiran 9 1 Struktur Organisasi	118
Lampiran 10 1Curriculum Vitae Peneliti	119
Lampiran 11 1 Permohonan Data Untuk Skripsi.....	120
Lampiran 12 1 Permohonan Wawancara.....	121
Lampiran 13 1 Ucapan Terima Kasih Penelitian.....	122
Lampiran 13 1 Surat Keterangan Slimgourmet.....	123

UNIVERSITAS
MERCU BUANA