

DAFTAR ISI

Cover Judul	
Surat Pernyataan.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi	ii
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi.....	iii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar isi.....	ix
Daftar Lampiran	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Fokus Penelitian	10
1.3.Identifikasi Masalah.....	10
1.4.Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	11
1.5.1. Manfaat Akademis	11
1.5.2. Manfaat Praktis	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Penelitian Terdahulu	12
2.2. Pengertian komunikasi	18
2.3. Public Relations	23
2.3.1.Pengertian Public Relations	23

2.3.2.Fungsi Public Relations	25
2.3.3.Tugas Public Relations.....	26
2.4. Strategi	27
2.4.1.Pengertian Strategi.....	27
2.5. Marketing Public Relations.....	32
2.5.1.Pengertian Marketing Public Relations.....	32
2.5.2.Strategi Marketing Public Relations	47
2.5.3.Peranan Marketing Public Relations.....	49
2.5.4.Tugas Marketing Public Relations	51
2.5.5.Perangkat Utama Marketing Public Relations	52
2.5.6.Tugas Marketing Public Relations	48
2.6.Loyalitas Pelanggan	53
2.6.1.Pengertian Loyalitas Pelanggan	53
2.6.2. Konsep Loyalitas Pelanggan.....	59

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.Paradigma.....	61
3.2. Metode Penelitian.....	62
3.3. Subyek Penelitian.....	63
3.4.Teknik Pengumpulan data	66
3.4.1.Data Primer	67
3.4.2.Data Sekunder	70
3.5.Teknik Analisa Data.....	70
3.6.Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.1.Sejarah Perusahaan Pegipegi.....	73
4.1.2.Visi dan Misi Pegipegi	75
4.1.3.Logo Pegipegi	76
4.1.4.Struktur Organisasi Pegipegi.....	77

4.2.Hasil Penelitian	79
4.2.1.Strategi Marketing Public Relations Pegipegi Mempertahankan Loyalitas pelanggan	80
4.2.2 Strategi Komunikasi Marketing Public Relations Pegipegi Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	92
4.2.2.1.Iklan	103
4.2.2.2.Spesial Event.....	107
4.2.2.3.Konfersi Pers.....	109
4.2.2.4.Sponsorship	109
4.2.3.Loyalitas Pelanggan	110
4.3.Pembahasan.....	117
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Kesimpulan	126
5.2.Saran.....	129
5.2.1.Saran Akademis	129
5.2.2.Saran Praktis	129
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
CURICULUM VITAE	