

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Public Relations.....	20
2.2.1. Tugas dan Fungsi Public Relations.....	22
2.2.2. Tujuan Public Relations.....	25
2.2.3. Peran Public Relations.....	26
2.2.4. Ruang Lingkup Public Relations.....	27
2.3. Marketing Public Relations	28

2.3.1. Aktivitas Marketing Public Relations.....	31
2.3.2. Saluran Komunikasi Marketing Public Relations.....	34
2.3.3. Strategi Marketing Public Relations	34
2.4. Customer Relations.....	36
2.4.1. Fungsi Customer Relations.....	38
2.5. Loyalitas Pelanggan.....	39
2.5.1. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1. Paradigma Penelitian	42
3.2. Metode Penelitian	43
3.3. Subjek Penelitian	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
3.5. Teknik Analisis Data	48
3.6. Teknik Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	50
4.1.1. Sejarah Singkat Mayana33 Store.....	50
4.1.2. Logo Perusahaan.....	51
4.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
4.1.4. Job Description	53
4.1.5. Kegiatan Mayana33 Store.....	55
4.2. Hasil Penelitian.....	55
4.2.1 Aktivitas Marketing Public Relations Mayana33 Store	56
4.3. Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Simpulan.....	85
5.2. Saran	86
5.2.1. Saran Akademis	86
5.2.2. Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	90