

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.	xv
Bab I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.	1
1.2 Rumusan Masalah.	12
1.2.1 Rumusan Masalah Makro.	12
1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.	13
1.3 Maksud Dan Tujuan.....	13
1.3.1 Maksud Penelitian.....	13
1.3.2 Tujuan Penelitian	14
1.4 Kegunaan penelitian.....	14
1.4.1 Kegunaan Teortitis.....	14
1.4.2 Kegunaan Praktis.	14
1.4.2.1 Kegunaan Bagi Peneliti.....	15

1.4.2.2 Kegunaan Bagi Akademik.	15
1.4.2.3 Kegunaan Bagi Travel Gokil Jakarta.	15
1.4.2.4 Kegunaan Bagi Masyarakat atau Konsumen.	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....16

2.1 Tinjauan Pustaka.	16
2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu Yang Relevan.	16
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.	18
2.1.2.1 Defenisi Komunikasi.....	18
2.1.2.2 Unsur Komunikasi.....	20
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi.....	22
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi.	24
2.1.2.5 Proses Komunikasi.	26
2.1.2.6 Sifat Komunikasi.....	27
2.1.2.7 Konteks Komunikasi	27
2.1.2.8 Karakteristik Komunikasi	28
2.1.3 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi.	30
2.1.3.1 Defenisi Strategi Komunikasi.	30
2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi pemasaran.....	33
2.1.4.1 Defenisi Komunikasi pemasaran.....	33
2.1.4.2 Tujuan Komunikasi pemasaran.....	33
2.1.4.3 Pemasaran.....	34
2.1.4.4 Bauran Pemasaran.....	36
2.1.4.5 Promosi Pemasaran	39
2.1.4.6 Fungsi dan Tujuan Promosi.....	43
2.1.5 Tinjauan Tentang loyalitas.....	46
2.1.5.1 Defenisi Loyalitas.	46

2.1.5.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	50
2.1.6 Tinjauan Tentang Jasa.....	52
2.1.6.1 Defenisi Jasa.....	52
2.1.6.2 Karakteristik Jasa	54
2.2 Kerangka Pemikiran.....	56
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.	60
3.1 Desain Penelitian.....	60
3.2 Teknik Penentuan Informan.....	63
3.2.1 Subjek Penelitian.....	63
3.2.1.1 Informan Penelitian.....	63
3.2.1.2 Informan Pendukung Penelitian.....	66
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.3.1 Studi Pustaka.....	67
3.3.2 Studi Lapangan.....	68
3.4 Uji Keabsahan Data.....	70
3.5 Teknik Analisis Data.....	72
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	74
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	74
3.6.2 Waktu Penelitia	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Analisa Objek Penelitian	77
4.1.1 Sejarah Gokil Tour & Travel.....	77
4.1.1.1 Visi & Misi.....	78
4.1.2 Logo Travel Gokil.....	79
4.1.3 Struktur Organisasi Travel Gokil	81
4.2 Profil Informan.....	82
4.3 Analisa Hasil Penelitian	86

4.3.1 Tujuan Promosi Pemasaran Yang Dilakukan Travel Gokil Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan	86
4.3.2 Rancangan Pesan Promosi Pemasaranyang dilakukan Travel Gokil dalam membangun Loyalitas pelanggan	90
4.3.3 Media Promosi Pemasaran yang dilakukan Travel Gokil dalam Membangun Loyalitas Pelanggan	94
4.3.4 Promosi Pemasaran Travel Gokil Jakarta Dalam Membangun Loyalitas Pelanggannya.....	102
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	104

BAB V PENUTUP..... 109

5.1 Kesimpulan 109

5.2 Saran..... 110

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP