

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>16</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>16</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	16
1.2. Rumusan Masalah .....	21
1.2.1. Rumusan Masalah Makro .....	21
1.2.2. Rumusan Masalah Mikro.....	22
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	22
1.3.1. Maksud Penelitian .....	22
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	22
1.4. Kegunaan Penelitian.....	23
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	23
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	23
<b>BAB II .....</b>	<b>25</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>25</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	25
2.1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	25
2.1.2. Tinjauan Mengenai Komunikasi .....	27

2.1.3. Tinjauan Tentang Strategi .....	38
2.1.4. Tinjauan Tentang Strategi Pemasaran .....	38
2.1.5. Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi Pemasaran.....	40
2.1.6. Tinjauan Tentang Loyalitas Pelanggan .....	42
2.2. Kerangka Pemikiran .....	47
<b>BAB III.....</b>	<b>51</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1. Desain Penelitian .....	51
3.2. Informan Penelitian .....	53
3.2.1. Informan Kunci.....	53
3.2.2. Informan Pendukung .....	54
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.3.1. Studi Pustaka .....	55
3.3.2. Studi Lapangan .....	57
3.4. Uji Keabsahan Data.....	59
3.5. Teknik Analisa Data.....	61
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	65
3.6.1. Lokasi Penelitian .....	65
3.6.2. Waktu Penelitian.....	65
<b>BAB IV .....</b>	<b>67</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	67
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	69
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan .....	76
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	79

4.2 Pembahasan .....	94
4.2.1 Sasaran Yang Dituju Mekar Mulya Pacifik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan DI Kabupaten Bandung Barat. ....	94
4.2.2 Rancangan Pesan yang dilakukan Mekar Mulya Pacifik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Kabupaten Bandung Barat. ....	98
4.2.3 Media yang digunakan Mekar Mulya Pacifik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Kabupaten Bandung Barat. ....	100
4.2.4 Strategi Komunikasi Pemasaran Mekar Mulya Pacifik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Kabupaten Bandung Barat. ....	103
<b>BAB V .....</b>	<b>107</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan.....	107
5.2 Saran.....	109
5.2.1 Saran Untuk Mekar Mulya Pacifik .....	109
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>112</b>