

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.5. Sistematika Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Kerangka Teori	8
2.1.1. Komunikasi	12
2.1.2 Daya Tarik.....	12
2.1.2.1 Daya Tarik Program Priority Surprize	17
2.1.2.2 Daya Tarik Brosur Priority Surprize	19
2.1.3. Loyalitas	17
2.1.4. Marketing Public Relations	27
2.1.5. Humas	31
2.2. Operasionalisasi Variabel	34
2.3. Kerangka Pemikiran	39
2.4. Hipotesis.....	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1. Desain Penelitian	41
3.2. Populasi dan Sampel	42
3.2.1. Populasi	42
3.2.2. Sampel.....	42
3.3. Bahan Penelitian dan Unit Analisis.....	44
3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.5. Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur	46
3.5.1. Realiabilitas.....	46
3.5.2. Validitas	52
3.6. Teknik Analisis Data.....	54

BAB IV HASIL PENELITIAN	55
4.1. Subjek Penelitian	55
4.2. Hasil Penelitian	58
4.2.1. Identitas Responden	58
4.2.2. Uraian Hasil Penelitian Terhadap Responden Mengenai Variabel Variabel yang Diteliti	67
4.2.3. Analisis Hubungan Antara Variabel Penelitian	70
4.2.4. Hasil Penelitian Dilihat Dari Karakteristik Nasabah	71
4.3. Uji Hipotesis	98
4.4. Pembahasan	99
BAB V PENUTUP	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	