

# DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x

## BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Masalah Penelitian .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1. Pengertian Komunikasi .....	6
2.1.1 Komunikasi Efektif .....	8
2.2 <i>Personal Selling</i> .....	9
2.3 Komunikasi Antar Personal .....	11
2.3.1 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	16

<b>2.4</b>	<b>Marketing Public Relation .....</b>	<b>19</b>
	<b>2.4.1 Fungsi MPR .....</b>	<b>19</b>
<b>2.5</b>	<b>Pengertian Citra (Brand Image) .....</b>	<b>21</b>
<b>2.6</b>	<b>Loyalitas Pelanggan .....</b>	<b>29</b>
<b>2.7</b>	<b>Operasionalisasi Variabel .....</b>	<b>32</b>
<b>2.8</b>	<b>Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>35</b>

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

<b>3.1</b>	<b>Desain Penelitian .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2</b>	<b>Populasi &amp; Sampel .....</b>	<b>36</b>
	<b>3.2.1 Populasi .....</b>	<b>36</b>
	<b>3.2.2 Sampel .....</b>	<b>37</b>
<b>3.3</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
<b>3.4</b>	<b>Reliabilitas dan Validitas .....</b>	<b>39</b>
	<b>3.4.1 Reliabilitas .....</b>	<b>39</b>
	<b>3.4.2 Validitas .....</b>	<b>41</b>
<b>3.5</b>	<b>Analisis Data .....</b>	<b>42</b>

### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

<b>4.1</b>	<b>Subjek Penelitian .....</b>	<b>44</b>
	<b>4.1.1 Siapakah kami .....</b>	<b>44</b>
	<b>4.1.2 Sejarah Singkat .....</b>	<b>45</b>
	<b>4.1.3 Maksud Kami .....</b>	<b>46</b>

4.1.4	Visi & Misi .....	46
4.1.5	Peran & Tugas Setiap Divisi .....	48
4.2	Hasil Penelitian .....	51
4.2.1	Identitas Responden .....	51
4.2.2	Data Penelitian Variabel Citra Plastik Merek Bawang .....	53
4.2.3	Data Penelitian Variabel Loyalitas Pada Produk .....	57
4.3	Pembahasan .....	62

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran .....	65

DAFTAR PUSTAKA .....	66
----------------------	----

RIWAYAT PENULIS .....	68
-----------------------	----

## **LAMPIRAN**