

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Secara Teoritis .....	5
1.4.2 Secara Praktis .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Teori Komunikasi Persuasif .....	8
2.3 Komunikasi .....	10
2.4 Komunikasi Pemasaran .....	11
2.4.1 Definisi Pemasaran.....	12
2.4.2 Kegiatan Komunikasi Pemasaran.....	15
2.5 Strategi Komunikasi Pemasaran.....	17
2.6 Komunikasi Pemasaran Terpadu .....	20
2.7 Loyalitas Pelanggan .....	22
2.3.1 Perilaku Konsumen .....	23
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	24
2.3.3 <i>Customer Reletionship Menegment</i> .....	26
2.8 Kerangka Pemikiran .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Desain Penelitian.....	27
3.3 Objek Penelitian .....	29
3.4 Definisi Konseptual.....	29
3.5 Sumber Data .....	30
3.6 <i>Informan dan Key Informan</i> .....	31
3.7 Keabsahan Data.....	31
3.8 Analisis Data .....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN .....	35
4.1 Gambaran Umum Lotte Grosir Kelapa Gading.....	35
4.1.1 Logo Lotte Grosir Kelapa Gading.....	35
4.1.2 Sejarah Ringkasan Lotte Grosir Kelapa Gading .....	35
4.1.3 Visi dan Misi Lotte Grosir Kelapa Gading.....	36
4.1.4 Segmentation, Targeting dan Postitioning Lotte Grosir.....	37
4.1.5 Lokasi Lotte Grosir Kelapa Gading .....	37
4.1.6 Struktur Organisasi Lotte Grosir Kelapa Gading .....	38
4.1.7 Tugas dan Tanggung Jawab .....	38
4.2 Hasil.....	41
4.2.1 Strategi Komunikasi Pemasaran yang Dilakukan Lotte Grosir Kelapa Gading .....	41
4.2.2 Kendala yang Dihadapi Lotte Grosir Kelapa Gading.....	51
 BAB V PEMBAHASAN .....	 59
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
5.1.1 Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran yang Dilakukan Lotte Grosir Kelapa Gading.....	59
5.1.2 Analisis Kendala yang Dihadapi Lotte Grosir Kelapa Gading ...	63
5.2 Perbandingan dengan Penelitian Lain.....	65
 BAB V PENUTUP .....	 67
6.1 Kesimpulan .....	67
6.2 Saran .....	68
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN	