

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Integrated Marketing Communication</i>	9
2.3 Landasan Konseptual	11
2.3.1 Strategi Komunikasi	11
2.3.2 Komunikasi Pemasaran	13
2.3.3 Loyalitas Pelanggan	16
2.4 Kerangka Pemikiran	19
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Definisi Konseptual	21
3.1.1 Konseptual Loyalitas Pelanggan	22
3.2 Paradigma Penelitian	22
3.3 Metodologi Penelitian	24
3.3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
3.4 Jenis Data	26
3.5 Bahan Penelitian dan Lokasi Penelitian	27
3.5.1 Bahan Penelitian	27
3.5.2 Lokasi Penelitian	27
3.6 Sumber Data	27
3.6.1 Unit Analisis	27
3.6.2 Subjek Penelitian	27
3.6.3 Sumber Data <i>Key Informan</i> dan Informan	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data	29

3.8 Uji Keabsahan Data.....	30
3.9 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV.....	33
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Profil / Sejarah Perusahaan	33
4.1.1 Visi dan Misi CV. Sukses Mandiri	33
4.1.2 Struktur Organisasi CV. Sukses Mandiri.....	34
4.2 Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Perencanaan Strategi Komunikasi Pemasaran.....	35
4.2.2 Strategi Komunikasi Pemasaran di Masa Pandemi Covid-19.....	36
4.2.3 Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Vendor CV. Sukses Mandiri di Masa Pandemi Covid-19	40
4.2.4 Hambatan Penerapan Strategi Komunikasi Pemasaran CV. Sukses Mandiri dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19.....	43
BAB V.....	44
PEMBAHASAN.....	44
5.1 Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Masa Pandemi Covid-19	44
5.2 Hambatan dan Solusi yang dihadapi CV. Sukses Mandiri dalam Menjalankan Strategi Komunikasi Pemasaran.....	46
5.3 Membandingkan Hasil Penelitian dengan Penelitian Terdahulu.....	46
BAB VI.....	49
PENUTUP.....	49
6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN 1.....	55
INSTRUMEN HASIL WAWANCARA.....	55
Key Informan	55
Informan	61
LAMPIRAN 2.....	65
DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN <i>KEY INFORMAN</i> DAN <i>INFORMAN</i>.....	65
LAMPIRAN 3.....	67
ABSEN BIMBINGAN	67
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	69