

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Landasan Teoritis	7
2.3 Landasan Konseptual	7
2.3.1 Strategi	7
2.3.2 Komunikasi	8
2.3.2.1 Cara Membangun Komunikasi yang Efektif Dengan Konsumen.....	9
2.3.3 Strategi Komunikasi	9
2.3.4 Komunikasi Pemasaran	10
2.3.4.1 Tahap-tahap Strategi Komunikasi Pemasaran	12
2.3.4.2 Kegunaan Komunikasi Pemasaran	12
2.3.4.3 Model Komunikasi Pemasaran	15

2.3.5	Pengertian Konsumen	16
2.4	Kerangka Teori	17
2.5	Kerangka Pemikiran	18
BAB III	METODE PENELITIAN	20
3.1	Paradigma Penelitian	20
3.2	Metode Penelitian	20
3.3	Desain Penelitian	21
3.4	Jenis Data	21
3.5	Bahan Penelitian	22
3.6	Sumber Data <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	22
3.6.1	Alasan Pemilihan <i>Key Informan</i> dan <i>Informan</i>	22
3.7	Teknik Pengumpulan Data	22
3.8	Uji Keabsahan Data	23
3.9	Teknik Analisis Data	24
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1	Subjek Penelitian	25
4.1.1	PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka	25
4.1.2	Visi dan Misi PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka	25
4.1.3	Susunan Organisasi PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka	26
4.1.4	Produk PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka	27
4.2	Hasil Penelitian	27
4.2.1	Strategi Komunikasi Pemasaran PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka .	28
4.1	Pembahasan Hasil Penelitian	32
4.3.1	Strategi Komunikasi Pemasaran PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	32
BAB V	PENUTUP	41
5.1	Kesimpulan	41
5.2	Saran	41
	Daftar Pustaka	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.5 Perbandingan Teori Definisi Strategi	8
--	---

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3.4.1 Model Komunikasi Pemasaran	16
Bagan 2.4 Skema Kerangka Berpikir	19
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Salah satu armada PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka	27
Gambar 4.3 Armada bus PT Mekar Mandiri Jaya Pusaka	32
Gambar 5.1 Foto proses wawancara dengan key informan	52
Gambar 5.2 Penyerahan souvenir dari peneliti	52
Gambar 5.3 Salah satu unit MMJ Trans	53
Gambar 5.4 Proses pengecekan mesin bus secara berkala	53
Gambar 5.5 Interior bus dengan seat 2-2	53
Gambar 5.6 AC terbaru dengan port USB di setiap seat	54
Gambar 5.7 Interior bus dengan seat 2-3	54
Gambar 5.8 Fasilitas audio video di dalam bus	54
Gambar 5.9 Bagasi yang luas	55
Gambar 5.10 Dashboard pengemudi dengan fasilitas yang mendukung	55
Gambar 5.11 Cadangan seat yang disesuaikan dengan request pelanggan	55
Gambar 5.12 Dispenser di dalam bus	56
Gambar 5.13 Nomor lambung bus	56
Gambar 5.14 Armada ke 3 PO MMJ Trans	56
Gambar 5.15 Akun Instagram PO MMJ Trans	57
Gambar 5.16 Akun Whatsapp PO MMJ Trans	58
Gambar 5.17 Akun Facebook PO MMJ Trans	59
Gambar 5.18 Wawancara dengan Informan	61