

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1. Aspek Teoritis.....	10
1.4.2. Aspek Praktis.....	11
1.5. Waktu Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1. Landasan Teori .....	13
2.1.1. Teori Komunikasi Interpersonal.....	13
2.1.2. Teori Loyalitas Pelanggan.....	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	20
2.3. Kerangka Berpikir .....	29
BAB III METODE PENELITIAN .....	30
3.1. Paradigma Penelitian .....	30
3.2. Metode Penelitian.....	30

3.3.	Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.3.1.	Subjek Penelitian .....	31
3.3.2.	Objek Penelitian .....	31
3.4.	Data Informan.....	31
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5.1.	Wawancara .....	33
3.5.2.	Observasi .....	33
3.5.3.	Dokumentasi.....	34
3.6.	Teknik Analisis Data .....	34
3.6.1.	Reduksi Data.....	34
3.6.2.	Penyajian Data.....	34
3.7.	Teknik Keabsahan Data.....	35
3.7.1.	Triangulasi Metode.....	35
3.8.	Unit Analisis .....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		39
4.1.	Gambaran Umum Penelitian .....	39
4.2.	Informan Penelitian .....	40
4.3.	Hasil Penelitian.....	42
4.3.1.	Strategi Komunikasi Interpersonal <i>Magical Wedding Organizer</i> .....	42
4.4.	Pembahasan .....	52
4.4.1.	Strategi Komunikasi Interpersonal <i>Magical Wedding Organizer</i> dalam Menjaga Loyalitas Konsumen.....	52
BAB V PENUTUP .....		57
5.1.	Kesimpulan.....	57
5.2.	Saran .....	58
5.2.1.	Saran Teoritis.....	58
5.2.2.	Saran Praktis.....	58

DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN .....	61