

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA & KERANGKA KONSEP.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Public Relations.....	7
2.1.2 Customer Relations	18
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	21
2.2 Kerangka Konsep	25
2.3 Penelitian Terdahulu	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.2 Pendekatan Penelitian	36
3.3 Metode Penelitian.....	37

3.4	Operasional Konsep	38
3.5	Teknik Penentuan Informan	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data	39
3.7	Teknik Analisis Data	41
3.8	Uji Keabsahan Data	41
BAB VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.2	Hasil Penelitian	46
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	63
	A. Customer Relations Berdikari Kopi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan	63
	B. Faktor pendukung Customer Relations Berdikari Kopi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.	70
	C. Faktor penghambat Customer Relations Berdikari Kopi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.	72
BAB V. PENUTUP		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		73