

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	2
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2 Aspek Praktis	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Marketing	11
2.1.2 Marketing Strategy	11
2.1.3 Relationship Marketing	12

2.1.4	AIDA Models (Attention, Interest, Desire dan Action).....	14
2.1.4	Penelitian Terdahulu	16
2.2	Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Operasional Variabel.....	29
3.3	Tahapan Penelitian.....	39
3.4	Situasi Sosial Penelitian	40
3.4.1	Tempat (Place)	40
3.4.2	Aktivitas (Activity)	41
3.4.3	Pelaku (Actors).....	41
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	42
3.5.1	Instrumen Penelitian.....	42
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.3	Sumber Data.....	44
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.1	Uji Kepercayaan (Credibility).....	45
3.6.2	Uji keteralihan (Transferability)	45
3.6.3	Uji Kebergantungan (Dependability).....	45
3.6.4	Uji Kepastian (Confirmability)	45
3.7	Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1	Pengumpulan Data (Data Collection)	47
3.7.2	Reduksi Data (Data Reduction)	47
3.7.3	Penyajian Data (Data Displays)	48
3.7.4	Kesimpulan (Conclusion).....	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Karakteristik Responden	49
4.2	Hasil Penelitian	52
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	80

4.3.1 Analisis Relationship Marketing.....	80
4.3.2 Analisis AIDA Models.....	83
4.3.3 Analisis Penerpan Relationship Marketing Terhadap AIDA Models	86
BAB V.....	93
PENUTUP.....	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Aspek Teoritis	95
5.2.2 Aspek Praktis	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97
LAMPIRAN.....	102
Lampiran 1 Bukti Wawancara	102
Lampiran 2 Validitas Penelitian (Member Check)	108
Lampiran 3 Hasil Wawancara Narasumber Kunci.....	113
Lampiran 4 Hasil Wawancara Narasumber Ahli	130
Lampiran 5 Hasil Wawancara Narasumber Pendukung 1	143
Lampiran 6 Hasil Wawancara Narasumber Pendukung 2	156
Lampiran 7 Hasil Wawancara Narasumber Pendukung 3	171