

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Objek Umum Penelitian.....	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	3
1.1.3 Tujuan, Visi, dan Misi Perusahaan	4
1.1.4 Struktur Organisasi	5
1.1.5 Jenis-Jenis Produk Perusahaan.....	5
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	11
1.5.1 Kegunaan Teoritis	12
1.5.2 Kegunaan Praktis	12
1.6 Batasan Masalah.....	13
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15

2.1	Landasan Teori	15
2.1.1	Pengertian Pemasaran	15
2.1.2	Pengertian <i>Customer Care</i>	17
2.1.3	Pengertian Event	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Pendekatan Penelitian.....	26
3.2	Jenis Penelitian	27
3.3	Kisi-Kisi Wawancara	28
3.4	Tahapan Penelitian	30
3.5	Pengumpulan Data	31
3.5.1	Studi Pustaka.....	31
3.5.2	Studi Lapangan.....	32
3.6	Uji Keabsahan Data	34
3.7	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Deskripsi Informan.....	38
4.1.2	Hasil Observasi	39
4.1.3	Hasil Wawancara	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		50
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran	51

5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	51
5.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	51
DAFTAR PUSTAKA		53