

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Logo dan Makna Logo	2
1.1.4 Produk atau Layanan.....	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5.1 Kegunaan Teoritis	6
1.5.2 Kegunaan Praktis	7
1.6 Batas Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2. 1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	10

2.1.4 Promosi	11
2.1.5 Key Opinion Leader	11
2.1.6 Loyalitas Pelanggan	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III.....	16
METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1 Pendekatan Penelitian	16
3.2 Jenis Penelitian.....	16
3.3 Operasional Variabel	17
3.4 Tahapan Penelitian	19
3.5 Pengumpulan Data	20
3.6 Uji Keabsahan Data.....	22
3.7 Teknik Analisis Data	22
BAB IV	23
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Hasil Penelitian	23
4.1.1 Proses Penelitian	23
4.1.2 Deskripsi Informan.....	23
4.1.3 Hasil wawancara startegi Key Opinion Leader (KOL).....	25
4.1.4 Analisis hasil strategi Key Opinion Leader (KOL).....	28
4.2 Hasil wawancara owner cafe dan pelanggan	32
4.2.1 Analisis loyalitas pelanggan.....	39
4.2.2 Indikator Loyalitas Pelanggan	40
4.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.....	41
4.3 Hubungan antara strategi KOL dengan Loyalitas pelanggan.....	41
BAB V	38
KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	42