

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Asumsi Penelitian .....	12
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Kegunaan Penelitian .....	13
G. Ruang Lingkup Penelitian .....	15
1. Variabel Penelitian .....	15
2. Subjek Penelitian.....	17
3. Lokasi Penelitian.....	17
H. Definisi Istilah .....	17
I. Kajian Penelitian Terdahulu .....	19
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	25

A. Komunikasi Pemasaran .....	25
1. <i>Personal Selling</i> .....	25
a. Pengertian <i>Personal Selling</i> .....	25
b. Fungsi <i>Personal Selling</i> .....	29
c. Tujuan <i>Personal Selling</i> .....	32
d. Kelemahan <i>Personal Selling</i> .....	33
e. Manfaat <i>Personal Selling</i> .....	33
f. Kegiatan Petugas <i>Personal Selling</i> .....	34
g. Indikator <i>Personal Selling</i> .....	35
2. <i>Public Relation</i> .....	37
a. Pengertian <i>Public Relation</i> .....	37
b. Fungsi <i>Public Relation</i> .....	39
c. Tujuan <i>Public Relation</i> .....	41
d. Tugas <i>Public Relation</i> .....	42
e. Indikator <i>Public Relation</i> .....	46
B. Perilaku Konsumen .....	50
1. Kepuasan Anggota .....	50
a. Pengertian Kepuasan Anggota .....	51
b. Manfaat Kepuasan Anggota/Pelanggan .....	53
c. Metode Pengukuran Kepuasan Anggota/Pelanggan .....	55
d. Tujuan Pengukuran Kepuasan Anggota/Pelanggan .....	57
e. Indikator Kepuasan Anggota .....	58
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	60
A. Rancangan Penelitian .....	60
B. Populasi dan Sampel .....	61

C. Sumber Data .....	63
D. Instrumen Penelitian .....	65
E. Pengumpulan Data .....	71
F. Deskripsi Data Penelitian dan Responden.....	74
G. Analisis Data.....	75
<b>BAB IV DESKRIPSI, HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>91</b>
A. Deskripsi Data .....	91
B. Hasil Penelitian.....	116
C. Pembahasan .....	120
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan.....	125
B. Saran.....	126
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>133</b>