

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah	9
F. Sistematika Penulisan Skripsi	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Strategi Komunikasi.....	13

B. Kepuasan	29
C. Pelanggan	40
D. Penelitian Terdahulu	42
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	53
B. Lokasi Penelitian	54
C. Kehadiran Penelitian	54
D. Data dan Sumber Data.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Teknik Analisis Data.....	59
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	64
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	69
A. Deskripsi Objek Lembaga.....	69
B. Paparan Data.....	73
C. Temuan Penelitian	111
BAB V PEMBAHASAN	122
A. Strategi Komunikasi Secara Langsung dan Digital Pada Senyum World Hotel.....	122
B. Kepuasan Pelanggan Melalui Strategi Komunikasi Pada Senyum World Hotel.....	134
BAB VI PENUTUP	144
A. Kesimpulan.....	144

B. Saran.....	145
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	151