

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Lembar Persetujuan	
Lembar Pengesahan	
Surat Pernyataan	
Motto	
Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vii
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Bagan	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Konteks Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6 Kerangka Pemikiran	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Review Penelitian Sejenis	22
2.2 Kajian Pustaka.....	30
2.2.1 Komunikasi Pemasaran	30
2.2.2 <i>Relationship Marketing</i>	33
2.2.3 Program <i>Relationship Marketing</i>	41
2.2.4 <i>Relationship Marketing</i> dalam Mengembangkan Objek Wisata	44
2.3 Kerangka Teoritis	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma dan Pendekatan Penelitian.....	52
3.2 Subjek Penelitian.....	58
3.3 Objek Penelitian	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data	59
3.5 Teknik Analisis Data	61
3.6 Uji Keabsahan Data.....	64

3.7 Profil Lembaga	66
3.7.1 Gambaran Umum PAPSI	67
3.7.2 Tujuan Organisasi	77

BAB IV ANALISIS PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Identitas Informan	78
4.2 Hasil Penelitian	80
4.2.1 Bentuk <i>Relationship Marketing</i> pada PAPSI	81
4.2.2 Upaya PAPSI Membangun Kepercayaan dengan Wisatawan	99
4.2.3 Upaya PAPSI Membangun Komitmen dengan Wisatawan	105
4.2.4 Penggunaan Media Komunikasi pada PAPSI	110
4.2.5 Hambatan PAPSI Melakukan <i>Relationship Marketing</i>	115
4.2.6 <i>Exploring Ciletuh</i> yang dilakukan PAPSI	117
4.3 Pembahasan	121
4.3.1 Analisis bentuk-bentuk <i>Relationship Marketing</i> pada PAPSI	122
4.3.2 Analisis Upaya PAPSI Membangun Kepercayaan dengan Wisatawan	131
4.3.3 Analisis Upaya PAPSI Membangun Komitmen dengan Wisatawan	134
4.3.4 Analisis Penggunaan Media Komunikasi pada PAPSI	137
4.3.5 Analisis Hambatan PAPSI Melakukan <i>Relationship Marketing</i>	140
4.3.6 Analisis <i>Exploring Ciletuh</i> yang dilakukan PAPSI	144

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan	156
5.2 Saran	158

DAFTAR PUSTAKA

159

LAMPIRAN-LAMPIRAN