

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Penegasan Istilah	4
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TEORI DAN KERANGKA PIKIR	
A. Konsep Teoritis	9
B. Strategi	9
C. Komunikasi	11
D. Strategi Komunikasi	14
E. Humas	15
F. Pelanggan	20
G. Loyalitas Pelanggan	21
H. Kajian Terdahulu	26
I. Kerangka Pikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Sumber Data	31
D. Informan Penelitian	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Validitas Data	34
G. Teknik Analisa Data	34

BAB IV GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI)	35
B. Visi Dan Misi Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI)	36
C. Unit-Unit Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI)	37
D. Struktur Organisasi Koperasi Pengemudi Taksi (KOPSI)	39

BAB V LAPORAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian	69
B. Pembahasan	96

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan	103
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN