

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Strategi Promosi Toko Kaelona dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Lembang Raru Sibunuan Kecamatan Sangalla' Selatan". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program studi Kepemimpinan Kristen di Kampus IAKN Toraja.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Agustinus Ruben M.Th, selaku Rektor Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja, yang telah memberikan arahan dan dukungan untuk menciptakan lingkungan akademik yang kondusif sehingga proses studi dan penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
2. Petrus Tiranda M.Th selaku Dekan Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas yang memungkinkan saya untuk menyelesaikan proses pembelajaran ini serta penulisan skripsi ini.
3. Sepriadi Bunga', S.Pd, M. Ag. selaku Koordinator Program Studi Kepemimpinan Kristen, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan

dukungan akademik sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Sriyanti Rahayu Pabebang. M.M. selaku dosen pembimbing pertama saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala waktu dalam membimbing serta mengarahkan penulis hingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Vangky Asyer, M.Sn. selaku dosen pembimbing kedua saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala waktu. dengan penuh kesabaran dalam membimbing, memberikan arahan hingga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Anissa Citra Paongan, M.Pd. selaku dosen penguji utama dan Markus Sakke Pauranan, S.E, M.Ag selaku penguji pendamping yang dengan penuh tulus memberikan saran dan masukan kepada penulis.
7. Sumiati Putri Natalia M.Pd, selaku dosen wali dari semester satu sampai semester akhir, terima kasih atas kesediaannya untuk selalu memberikan nasihat, motivasi dan membantu saya dalam menentukan langkah-langkah terbaik dalam studi saya.
8. Seluruh Dosen di Kepemimpinan Kristen, yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat berarti, serta membentuk saya menjadi pribadi yang lebih baik di dalam maupun di luar kampus, kepada semua

tenaga pendidik yang ada di IAKN Toraja yang telah memberikan kontribusi besar dalam proses pembelajaran saya selama ini.

9. Sumiati Putri Natalia M.Pd, selaku dosen wali dari semester satu sampai semester akhir, terima kasih atas kesediaannya untuk selalu memberikan nasihat, motivasi dan membantu saya dalam menentukan langkah-langkah terbaik dalam studi saya.
10. Kepada Ibu Ester Bota selaku pemilik Toko Kaelona Yang telah memberikan izin kepada oenulis untuk melakukan penelitian.
11. Kepada kedua orang tua, Ayah terkasih Yohanis Lodo' dan Ibu tercinta Agustina Pasa' yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat dan pengorbanan kepada penulis baik secara moral ataupun material.
12. Kepada ketiga saudaraku tercinta Erwin, Risna, Jesika yang selalu mendukung dan memberikan dorongan, semangat kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan studi dengan baik.
13. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat atas dukungan motivasi, pemikiran dan bantuan yang telah diberikan demi kelancaran dan keberhasilan dalam penyusunan skripsi ini.

Penuls menyadari adanya keterbatasan dan kekurangan dalam tulisan ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan kritikan serta saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Ucapan ini mencakup ungkapan rasa syukur, harapan, doa, serta penghargaan yang tulus kepada semua yang terlibat.

DAFTAR ISI

SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
SURT KETERANGAN PENGECEKAN PLAGIARISME	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan penelitian	6
D. Manfaat penelitian.....	6
1. Manfaat Teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Strategi Promosi.....	9
1. Pengertian Strategi	9
2. Pengertian Promosi	10
3. Strategi Promosi	11
4. Tujuan Promosi.....	14
B. Loyalitas Pelanggan.....	16
1. Pengertian loyalitas.....	16
2. Beberapa indikator dari loyalitas pelanggan	17
3. Pelanggan.....	18

BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Jenis Metode Penelitian.....	20
B. Tempat Penelitian.....	20
C. Subjek Penelitian/ Informan	21
D. Jenis Data	21
1. Data Primer.....	21
2. Data sekunder.....	21
E. Teknik Pengumpulan Data.....	22
F. Teknik Analisis Data.....	22
1. Reduksi Data.....	23
2. Penyajian Data	23
3. Analisis Data	23
4. Penarikan Kesimpulan.....	23
G. Teknik Penguji Keabsahan Data	24
H. Jadwal Penelitian	25
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	26
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	26
1. Strategi Promosi	27
2. Loyalitas Pelanggan	29
B. Analisis Hasil Penelitian	34
BAB V PENUTUP.....	39
A. Kesimpulan.....	39
B. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	