

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| SURAT PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| RINGKESAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian Dan Pertanyaan penelitian | 6 |
| 1.2.1 Fokus Penelitian | 6 |
| 1.2.2 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.3.1. Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.3.2. Manfaat penelitian..... | 8 |
| BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KERANGKA PEMIKIRAN | 9 |
| 2.1. Kajian Literatur | 9 |
| 2.1.1. Review Penelitian Sejenis | 9 |
| 2.2. Kerangka Konseptual..... | 13 |
| 2.2.1. Teori <i>Brand Identity</i> (Kapferer,1996–2008)..... | 13 |
| 2.2.2. Karoseri New Armada | 16 |
| 2.2.2.1 Profil New Armada..... | 16 |
| 2.2.2.2 Produk Unggulan New Armada | 18 |
| 2.2.2.3 Inovasi dan Teknologi New Armada..... | 26 |
| 2.2.2.4 Kualitas dan Standar New Armada | 27 |
| 2.2.2.5 Prestasi dan Reputasi New Armada..... | 28 |
| 2.2.2.6 Strategi Pemasaran dan Layanan purna jual | 28 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.2.3. | Perusahaan Otobus Duta Mutiara Harum | 29 |
| 2.2.3.1 | <i>Profile</i> PO. Duta Mutiara Harum | 29 |
| 2.2.3.2 | <i>Segmentasi</i> Layanan Duta Mutiara Harum..... | 30 |
| 2.2.3.3 | Visi <i>dan</i> Misi Duta Mutiara Harum..... | 30 |
| 2.2.3.4 | <i>Tantangan</i> Perusahaan Otobus Duta Mutiara Harum.. | 31 |
| 2.3. | Kerangka Teoritis | 32 |
| 2.3.1. | Integrated Marketing Communication (IMC)..... | 32 |
| 2.3.2. | Konsep Dasar <i>Integrated Marketing Communication (IMC)</i> | 34 |
| 2.3.3. | <i>Elemen-elemen Integrated Marketing Communication</i> | 36 |
| 2.3.4. | <i>Integrated Marketing Communication IMC</i> Dalam Branding Bus Pariwisata..... | 38 |
| 2.4. | Kerangka Pemikiran | 41 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | 43 |
| 3.1. | Subjek,Objek dan Metodologi Penelitian | 43 |
| 3.1.1. | Subjek Penelitian..... | 43 |
| 3.1.2. | Objek Penelitian | 46 |
| 3.1.3. | Metodologi Penelitian | 47 |
| 3.2. | Paradigma Penelitian | 49 |
| 3.3. | Prosedur Pengumpulan data..... | 50 |
| 3.4. | Rancangan Analisis Data | 53 |
| 3.5. | Kredibilitas Dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian | 55 |
| 3.6. | Membuka Akses dan Menjaln Hubungan Dengan Subjek Penelitian | 57 |
| 3.7. | Lokasi dan Jadwal Penelitian..... | 58 |
| 3.7.1. | Lokasi Penelitian..... | 58 |
| 3.7.2. | Jadwal Penelitian..... | 59 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 60 |
| 4.1. | Hasil Penelitian | 60 |
| 4.1.1. | Pertanyaan Penelitian | 60 |
| 4.2. | Pembahasan Penelitian | 65 |
| 4.2.1 | Pembahasan Mengenai Penerapan | 65 |

| | | |
|---|-------------------------------------|-----------|
| 4.2.2 | Pembahasan Mengenai Peran..... | 67 |
| 4.2.3 | Pembahasan Mengenai Pemilihan | 68 |
| 4.2.4 | Pembahasan Mengenai Keputusan..... | 70 |
| 4.2.5 | Tabel Interpretasi | 71 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 72 |
| 5.1. | Kesimpulan | 72 |
| 5.2. | Saran | 74 |
| 5.2.1. | PO Duta Mutiara Harum (DMH) | 74 |
| 5.2.2. | Karoseri New Armada | 75 |
| DAFTAR PUSAKA..... | | 76 |
| LAMPIRAN..... | | 80 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Review Penelitian Sejenis | 11 |
| Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian | 44 |
| Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian..... | 59 |
| Tabel 4. 1 Tabel Interpretasi | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 logo New Armada | 16 |
| Gambar 2. 2 Skylander R22 AERO TOURING | 20 |
| Gambar 2. 3 bus Skylander R22 AERO SLR | 21 |
| Gambar 2. 4 bus Skylander R22 Vision..... | 23 |
| Gambar 2. 5 bus Skylander R22 Fusion | 24 |
| Gambar 2. 6 bus Skylander R25 single glass..... | 25 |
| Gambar 2. 7 Logo Duta Mutiara Harum..... | 29 |
| Gambar 2. 8 Bagan Kerangka Pemikiran..... | 42 |
| Gambar 3. 1 Profile Karoseri New Armada..... | 47 |
| Gambar 3. 2 Elemen Analisi Data Model Miles dan Huberman | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 RIWAYAT HIDUP | 80 |
| Lampiran 2 PEDOMAN WAWANCARA | 81 |
| Lampiran 3 DOKUMENTASI PENELITIAN DENGAN INFORMAN | 88 |
| Lampiran 4 LEMBAR PERSETUJUAN REVISI | 90 |