

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
MOTTO HIDUP	xviii
RIWAYAT HIDUP	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Akademis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Landasan pemikiran	7
1.5.1 Landasan Teoritis	7
1.5.2 Landasan konseptual	11
1.6 Langkah penelitian	14
1.6.1 Lokasi penelitian	14
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian	14
1.6.3 Metode Penelitian	16
1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data	17
1.6.5 Teknik Pemilihan Informan	18
1.6.6 Teknik Pengumpulan Data	19
1.6.7 Teknik Analisis Data	21
1.6.8 Rencana Jadwal Penelian	Error! Bookmark not defined.

BAB II KAJIAN PUSTAKA	24
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
2.2 <i>Impression Management</i>	33
2.2.1 Definisi dan Konsep Dasar <i>Impression Management</i>	33
2.2.2 Tujuan dan Fungsi <i>Impression Management</i>	34
2.2.3 Evolusi Teori Goffman	36
2.2.4 Tipologi Strategi menurut Jones & Pittman	37
2.2.5 Citra	42
2.2.6 Jenis – jenis citra	44
BAB III PEMBAHASAN	48
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
3.1.1 Sejarah Rolun <i>Coffee & Roastery</i>	48
3.1.2 Visi dan Misi Rolun <i>Coffee & Roastery</i>	50
3.1.3 Struktur Organisasi	51
3.1.4 Profil Informan	52
3.2 Hasil penelitian	54
3.2.1 Strategi <i>Ingratiation</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	55
3.2.2 Strategi <i>Self-Promotion</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	64
3.2.3 Strategi <i>Exemflication</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	73
3.2.4 Strategi <i>Supplication</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	81
3.2.5 Penerapan Strategi <i>Intimidation</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	86
3.3 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Strategi <i>Ingratiation</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	92
3.3.2 Strategi <i>Self-Promotion</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	99
3.3.3 Strategi <i>Exemflication</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	106
3.3.4 Strategi <i>Supplication</i> Rolun <i>Coffe & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	112

3.3.5 Penerapan Strategi <i>Intimidation</i> Rolun <i>Coffee & Roastery</i> yang diterapkan dalam Mewujudkan Citra Positif di Mata Pelanggan	117
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	120
4.1 Simpulan.....	120
4.2 Saran.....	123

