

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Aspek Teoritis	10
1.4.2 Aspek Praktis	10
1.5 Waktu dan Periode Penelitian	10
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.1.1 Komunikasi	12
2.1.2 Komunikasi Pemasaran.....	13
2.1.3 <i>Personal selling</i>	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.1.1 Subjek dan Objek Penelitian	27
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	27

3.1.3	Alat Analisis Penelitian.....	28
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.2.1	Wawancara.....	28
3.2.2	Dokumentasi	29
3.2.3	Informan Penelitian.....	29
3.2.4	Informan Kunci.....	30
3.3	Metode Analisis dan Penjagaan Keabsahan Data	30
3.3.1	Teknik Analisis Data.....	30
3.4	Teknik Keabsahan Data	32
BAB IV		34
PEMBAHASAN		34
4.1	Karakteristik Narasumber	34
4.2	Hasil Penelitian	37
4.2.1	<i>Prospecting and Qualifying</i>	37
4.2.2	<i>Preapproach</i>	38
4.2.3	<i>Presentation and Demonstration</i>	39
4.2.4	<i>Overcoming Objections</i>	41
4.2.5	<i>Closing</i>	42
4.2.6	<i>Follow-up and Maintenance</i>	43
4.3	Pembahasan.....	44
4.3.1	<i>Prospecting and Qualifying</i>	45
4.3.1	<i>Preapproach dan Presentation and Demonstration</i>	46
4.3.2	<i>Overcoming Objections</i>	48
4.3.3	<i>Closing</i>	49
4.3.4	<i>Follow-up and Maintenance</i>	50
BAB V.....		52
PENUTUP.....		52
5.1	Kesimpulan	52
5.2	Saran.....	53
5.2.1	Saran Akademis	53
5.2.2	Saran Praktis.....	53
DAFTAR PUSTAKA		55

LAMPIRAN.....57