

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2. Latar Belakang .....	4
1.3. Rumusan Masalah .....	10
1.4. Tujuan .....	11
1.5. Batasan Masalah .....	11
1.6. Kegunaan Penelitian .....	12
1.7. Sistematika Penulisan Proyek Akhir .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	13
2.1.1. Pemasaran ( <i>Marketing</i> ) .....	13
2.1.2. Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.3. Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	15
2.1.3.1 Produk ( <i>Product</i> ) .....	16
2.1.3.2 Proses ( <i>Process</i> ).....	17
2.1.3.3 Harga ( <i>Price</i> ) .....	17

2.1.3.4 Orang ( <i>People</i> ) .....	18
2.1.3.5 Lokasi ( <i>Place</i> ) .....	18
2.1.3.6 Bukti Fisik ( <i>Physical Evidance</i> ) .....	19
2.1.3.7 Promosi ( <i>Promotion</i> ) .....	19
2.1.4. Bauran Promosi ( <i>Promotion Mix</i> ) .....	20
2.1.5 Chatbot .....	29
2.2. Penelitian Terdahulu .....	29
2.3 Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Pendekatan .....	35
3.1.1. Jenis Penelitian .....	35
3.2. Variabel Operasional .....	36
3.3. Tahapan Penelitian .....	39
3.4. Pengumpulan Data .....	39
3.5. Uji Keabsahan .....	44
3.6. Uji Kredibilitas .....	45
3.7. Teknik Analisis Data .....	47
3.8. Analisis Deskriptif .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Deskripsi Informan .....	50
4.2 Hasil Penelitian .....	50
4.2.1 Hasil Observasi .....	51
4.2.2 Hasil Wawancara .....	52
4.2.3 Hasil Dokumentasi .....	59
4.3 Analisis Hasil Penelitian .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan .....	67

5.2 Saran .....	69
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	69
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>