

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                              | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....                              | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....   | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT</b> .....  | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                      | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                   | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                 | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                               | <b>18</b>   |
| 1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....                  | 18          |
| 1.1.1    Profil Perusahaan .....                             | 18          |
| 1.1.2    Visi, Misi dan Prinsip Dasar Kerja Perusahaan ..... | 19          |
| 1.1.3    Produk Perusahaan .....                             | 20          |
| 1.1.5    Struktur Organisasi Perusahaan .....                | 30          |
| 1.2    Latar Belakang .....                                  | 30          |
| 1.3    Rumusan Masalah .....                                 | 40          |
| 1.4    Tujuan Penelitian .....                               | 40          |
| 1.5    Kegunaan Penelitian .....                             | 40          |
| 1.5.1    Kegunaan Teoritis .....                             | 40          |
| 1.5.2    Kegunaan Praktis .....                              | 40          |
| 1.6    Batasan Masalah .....                                 | 41          |
| 1.7    Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir .....       | 41          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                         | <b>43</b>   |
| 2.1    Landasan Teori.....                                   | 43          |
| 2.1.1    Pemasaran atau <i>Marketing</i> .....               | 43          |
| 2.1.2    Manajemen Pemasaran .....                           | 43          |
| 2.1.3    Bauran Pemasaran.....                               | 44          |
| 2.1.4    Jasa .....  | 45          |
| 2.1.5    Pemasaran Jasa.....                                 | 45          |
| 2.1.6    Bauran Pemasaran Jasa ( <i>Marketing Mix</i> )..... | 46          |

|  |  |            |
|--|--|------------|
| 2.1.7  | Komunikasi .....                         | 48         |
| 2.1.8  | Fungsi Komunikasi .....                  | 49         |
| 2.1.9  | Unsur Unsur Komunikasi.....              | 49         |
| 2.1.10   | Komunikasi Pemasaran.....                | 50         |
| 2.1.11   | Tujuan Komunikasi Pemasaran .....        | 51         |
| 2.1.12   | Bauran Komunikasi Pemasaran .....        | 52         |
| 2.1.13   | Promosi .....                            | 53         |
| 2.1.14   | Bauran Promosi.....                      | 54         |
| 2.1.15   | <i>Personal selling</i> .....            | 54         |
| 2.1.16   | Penelitian Terdahulu .....               | 59         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>             |  | <b>65</b>  |
| 3.1  | Pendekatan Penelitian .....              | 65         |
| 3.2  | Tahapan Penelitian.....                  | 65         |
| 3.3  | Sumber Data dan Pengumpulan Data .....   | 66         |
| 3.3.1  | Data Primer .....                        | 66         |
| 3.3.2  | Informan dan Kriteria Informan.....      | 67         |
| 3.3.3  | Wawancara.....                           | 67         |
| 3.3.4  | Observasi.....                           | 68         |
| 3.3.5  | Dokumentasi .....                        | 71         |
| 3.3.6  | Triangulasi .....                        | 71         |
| 3.4  | Uji Keabsahan Data .....                 | 72         |
| 3.5  | Teknik Analisis Data.....                | 73         |
| 3.5.1  | Reduksi Data.....                        | 73         |
| 3.5.2  | Penyajian Data .....                     | 73         |
| 3.5.3  | Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi..... | 74         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |  | <b>75</b>  |
| 4.1  | Deskripsi Informan .....                 | 75         |
| 4.2  | Hasil Penelitian .....                   | 75         |
| 4.2.1  | Hasil Wawancara .....                    | 75         |
| 4.2.2  | Hasil Observasi .....                    | 90         |
| 4.2.3  | Hasil Dokumentasi dan Pembahasan .....   | 92         |
| 4.2.4  | Analisis Keabsahan Data .....            | 118        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>            |  | <b>120</b> |

|       |                                |            |
|-------|--------------------------------|------------|
| 5.1   | Kesimpulan .....               | 120        |
| 5.2   | Saran .....                    | 121        |
| 5.2.1 | Bagi Perusahaan.....           | 121        |
| 5.2.2 | Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 122        |
|       | <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    | <b>123</b> |
|       | <b>LAMPIRAN.....</b>           | <b>126</b> |