DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN ..... ***i***

SURAT PERNYATAAN ..... ***ii***

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... ***iii***

ABSTRAK ..... **i*v***

ABSTRACT ..... ***v***

KATA PENGANTAR ..... ***vi***

DAFTAR ISI ..... ***x***

DAFTAR TABEL ..... ***xiii***

DAFTAR GAMBAR ..... ***xiv***

DAFTAR LAMPIRAN ..... ***xvii***

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 13

1.3.1 Maksud Penelitian 13

1.3.2 Tujuan Penelititan 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

1.4.1 Kegunaan Teoritis 14

1.4.2 Kegunaan Praktis 15

1.5 Kerangka Pemikiran 16

1.5.1 Kerangka Teoritis 16

1.5.2 Kerangka Konseptual 22

1.6 Pertanyaan Penelitiian 29

1.7 Subyek Penelitian dan Informan 34

1.7.1 Subyek Penelitian 34

1.7.2 Informan 35

1.8 Metode Penelitian 37

1.9 Teknik Pengumpulan Data 38
1.10 Teknik Analisis Data 40
1.11 Lokasi dan Waktu Penelitian 43
1.11.1 Lokasi penelitian 43
1.11.2 Waktu Penelitian..... 44
1.12 Sistematika Penulisan 45

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi 47
2.1.1 Pengertian Komunikasi 47
2.1.2 Proses Komunikasi 48
2.1.3 Unsur Komunikasi 51
2.1.4 Karakteristik Komunikasi 53
2.1.5 Tujuan Komunikasi 54
2.1.6 Fungsi Komunikasi 55
2.1.7 Konteks Komunikasi 57
2.2 Tinjauan Tentang komunikasi Pemasaran 58
2.2.1 Definisi komunikasi Pemasaran 58
2.3 Tinjauan Tentang Promosi 61
2.3.1 Pengertian Promosi 61
2.3.2 Tujuan Promosi 62
2.3.3 Metode Penetapan Anggaran Promosi 63
2.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi Pemasaran 64
2.4.1 Definisi Strategi Komunikasi Pemasaran..... 65
2.5 Tinjauan Tentang Konsumen 67
2.5.1 Minat Beli Konsumen 68
2.5.2 Kepuasan Konsumen 70

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Tinjauan Tentang PT.PERTAMINA (Persero) 72

3.2 Sejarah PT.PERTAMINA (Persero) Unit Pemasaran III Cabang Bandung 78
3.2.1 Visi, Misi, Motto dan Tata Nilai PT.PERTAMINA (Persero) Unit Pemasaran III Cabang Bandung 79
3.2.2 Struktur Perusahaan PT.PERTAMINA (Persero) Unit Pemasaran III Cabang Bandung 81
3.2.3 Sarana dan Prasarana PT.PERTAMINA (Persero) Unit Pemasaran III Cabang Bandung..... 83
3.3 Sekilas Tentang Divisi Pemasaran dan Niaga..... 84
3.3 Produk PT.PERTAMINA (Persero)..... 84

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Deskripsi Identitas Informan..... 106
4.2 Deskripsi Identitas Informan Kunci..... 112
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian..... 117
4.3.1 Penetapan Tujuan Pemasaran..... 118
4.3.2 Penetapan Sasaran Pemasaran..... 133
4.3.3 Rancangan Pesan dan Media..... 136
4.3.4 Pengembangan *Promotional Mix*..... 150
4.3.5 Penyediaan Anggaran Pemasaran 160
4.3.6 Evaluasi dan Pengendalian Rencana Pemasaran..... 162
4.3.7 Strategi Komunikasi Pemasaran 168
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian..... 171

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 180
5.2 Saran..... 186

DAFTAR PUSTAKA..... 189
LAMPIRAN – LAMPIRAN..... 192
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 249

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Daftar Nama Informan	36
Tabel 1.2	Daftar Nama Informan Kunci	36
Tabel 1.3	Waktu dan Kegiatan Penelitian.....	44
Tabel 3.1	Sarana dan Prasarana.....	83
Tabel 4.1	Jadwal Wawancara……	98

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Unsur Komunikasi 52

Gambar 2.2 Diagram Hubungan Antara Pemasaran dan Komunikasi Pemasaran 60

Gambar 3.1 Perubahan Kondisi Lingkungan Bisnis BBM dalam Negeri 78

Gambar 3.2 Logo PT.PERTAMINA (Persero) 80

Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT.PERTAMINA (Persero) Cabang Bandung . 82

Gambar 4.1 Dommy Ferdinando (Informan Penelitian)..... 106

Gambar 4.2 Dody S Basuki (Informan Penelitian)..... 109

Gambar 4.3 Budi Nugraha (Informan Penelitian)..... 110

Gambar 4.4 Sri Yudiati Suprapto (Informan Kunci Penelitian) 112

Gambar 4.5 Dwi Fhika Yulianti Siregar (Informan Kunci Penelitian)..... 114

Gambar 4.6 Dimas Eko (Informan Kunci Penelitian)..... 115

Gambar 4.7 Kunjungan Konsumen ke Pabrik Pertamina Pusat..... 122

Gambar 4.8 Seminar *Mechanical Aspek dan Lubricants Aspek* 124

Gambar 4.9 Produk Oli "Fastron" …… 126

Gambar 4.10 Pemenang Undian Pertamax Fastron *GO TO Monza Italy*……..... 127

Gambar 4.11 *Merchendise* untuk Pembelian Oli "Fastron" 132

Gambar 4.12 Produk Fastron Techno dan Fastron Gold 138

Gambar 4.13 *Certificate* yang diterima oleh Pertamina Melalui Produk "Fastron"……..... 139

Gambar 4.14 Majalah Internal dan Majalah Rekanan Pertamina 143

Gambar 4.15 Brosur Tentang Produk Fastron *All Variant* 144

Gambar 4.16 Contoh *Merchendise* Kalender……..... 145

Gambar 4.17 Papan Nama PT.Ma'soem……..... 147

Gambar 4.18 Skema Rancangan Pesan dan Media……..... 149

Gambar 4.19 Ekspedisi Fastron Eropa Asia…… 151

Gambar 4.20 Pelepasan Tim Ekspedisi Fastron Eropa Asia..... 152

Gambar 4.21 Piagam Penghargaan dari Muri……..... 153

Gambar 4.22 Penerimaan Piagam dari Muri……..... 154

Gambar 4.23 Kegiatan *Personal Selling*…… 158

Gambar 4.21 *Event* Fastron Gold *Time Attack*…… 174

Gambar 4.21 Peserta Fastron Gold *Time Attack*……..... 175

Gambar L.1 Kantor Pertamina (Persero) Cabang Bandung 237

Gambar L.2 Ruang staff Unit *Lubricants* kantor Pertamina Cabang Bandung……... 237

Gambar L.3 Ruang Kerja PT.Limas Raga Inti (Distributor Resmi Pertamina).. .. 238

Gambar L.4 Staff Marketing PT.Limas Raga Inti……..... 238

Gambar L.5 Kantor PT.Ma'soem (Distributor Resmi Pertamina) 239

Gambar L.6 Etalase Pajangan Contoh Produk Pelumas Pertamina 239

Gambar L.7 Papan Nama Pada PT.Ma'soem……..... 240

Gambar L.8 Gudang Stok Pelumas Pertamina Pada PT.Ma'soem 240

Gambar L.9 Contoh Stiker Fastron…….. 241

Gambar L.10 Wawancara dengan Saudari Sri Yudiati 241

Gambar L.11 Wawancara dengan Saudari Dwi Fhika 242

Gambar L.12 Wawancara dengan Saudara Dimas Eko..... 242

Gambar L.13 Produk Oli Fastron…… 243

Gambar L.14 Tim Fastron Euro-Asia Melintasi Kawasan Bersalju 243

Gambar L.15 Tim Fastron Euro-Asia Melintasi Kawasan Padang Pasir 244

Gambar L.15 Event Jambore MB Club Ina Ke VI..... 244

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian 193

Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian dari PT.PERTAMINA (Persero) Cabang Bandung 194

Lampiran 3 Surat Persetujuan Menjadi Pembimbing 195

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan..... 196

Lampiran 5 Lembar Revisi Seminar UP Skripsi 197

Lampiran 6 Pedoman Wawancara Informan Utama (Pak Dommy)..... 198

Lampiran 7 Pedoman Wawancara Informan Utama (Pak Budi) 208

Lampiran 8 Pedoman Wawancara Informan Utama (Pak Dody)..... 216

Lampiran 9 Pedoman Wawancara Informan Kunci (Saudari Sri)..... 224

Lampiran 10 Pedoman Wawancara Informan Kunci (Saudari Fhika) 228

Lampiran 11 Pedoman Wawancara Informan Kunci (Pak Dimas) 232

Lampiran 12 Dokumentasi foto-foto 237

Lampiran 13 Sekilas tentang *All Variant* produk Fastron 245

Lampiran 14 Lembar Revisi Skripsi..... 248