DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

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

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.3.1 Maksud Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 14

1.4.1 Kegunaan Teoritis 14

1.4.2 Kegunaan Praktis 14

1.5 Kerangka Pemikiran 15

1.5.1 Kerangka Teoritis 15

1.5.2 Kerangka Konseptual 18

1.6 Pertanyaan Penelitian 20

1.7 Metode Penelitian 24

1.8 Teknik Pengumpulan Data 25

1.9 Teknik Analisis Data 27

1.10 Teknik Sampling 28
1.11 Subyek Penelitian dan Informan 29
1.10.1 Subyek Penelitian 29
1.10.2 Informan Penelitian 29
1.12 Lokasi dan Waktu Penelitian 30
1.11.1 Lokasi Penelitian 30
1.11.2 Waktu Penelitian 30
1.13 Tabel Jadwal Penelitian 31
1.14 Sistematika Penelitian 33

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 35
2.1 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi 35
2.2.1 Definisi Strategi Komunikasi 35
2.2.2 Tujuan Strategi Komunikasi 36
2.2.3 Fungsi Strategi Komunikasi 36
2.3 Tinjauan Tentang Pemasaran 37
2.3.1 Pengertian Pemasaran 37
2.4 Tinjauan Tentang Promosi 40
2.4.1 Pengertian Promosi.. 40
2.4.2 Tujuan Promosi.. 40
2.4.3 Bauran Promosi 42
2.4.4 Strategi Promosi 45
2.5 Tinjauan Tentang Minat 48
2.6 Tinjauan Tentang Pelanggan 48
2.7. Tinjauan tentang Minat Pelanggan 49

BAB III OBJEK PENELITIAN 51
3.1 Sejarah PT.Kereta Api Indonesia 51
3.2 Visi, Misi Dan Motto PT.Kereta Api Indonesia 58
3.2.1 Visi PT.Kereta Api Indonesia 58

3.2.2 Misi PT.Kereta Api Indonesia..... 58
3.2.3 Motto PT.Kereta Api Indonesia 58

3.3 Logo PT.Kereta Api Indonesia 58
3.4 Struktur Perusahan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) 60
3.5 Job Description 61
3.5 Deskripsi Tentang Minat pelanggan 70
3.5.1 Harga Tiket Promo yang ditawarkan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) kepada pelanggan 71
3.5.2 Profil Kereta Api dan Fasilitas-Fasilitas Yang di Tawarkan Oleh PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kepada Pelanggan 73
3.5.3 Tempat Pemesanan Tiket Kereta Api..... 93

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 98
4.1 Profil Informan Penelitian..... 99
4.1.1 Bapak Raden Agus Winanto 99
4.1.2 Ibu Friska Rapa..... 100
4.2 Profil Key Informan Penelitian…..... 101
4.2.1 Sisir 101
4.2.2 Ivan..... 102
4.3.1 Deskripsi Rencana Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung melalui *"Promosi Tiket"* dalam menarik minat pelanggan ... ……103
4.3.2 Deskripsi Tujuan Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung melalui *"Promosi Tiket"* dalam menarik minat pelanggan..... 105
4.3.3 Deskripsi Kegiatan yang di sampaikan Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor

Pusat Bandung melalui *"Promosi Tiket"* dalam menarik minat pelanggan..... 108

4.3.4 Deskripsi Pesan yang di lakukan Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung melalui *"Promosi Tiket"* dalam menarik minat pelanggan 111

4.3.5 Deskripsi Media yang digunakan Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung melalui "*promosi tiket*" dalam menarik minat pelanggan 113

4.3.6 Deskripsi Strategi Komunikasi Bagian Pemasaran PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Bandung melalui *"Promosi Tiket"* dalam menarik minat pelanggan..... 120

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian 121

BAB V PENUTUP 129

5.1 Kesimpulan 129

5.2 Saran 130

DAFTAR PUSTAKA 132

LAMPIRAN-LAMPIRAN 134

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 182

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Key Informan Penelitian 29
Tabel 1.2 Informan..... 30
Tabel 1.3 Jadwal Penelitian 31
Tabel 3.1 Kronologis Bentuk Perusahaan 57
Tabel 3.2 Daftar Harga Penjualan Tiket Promo 72
Tabel 3.3 Fasilitas dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Rajawali 74
Tabel 3.4 Fasilitas dan Spesifikasi Kereta Api Argo Parahyangan..... 76
Tabel 3.5 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Harina 78
Tabel 3.6 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Muria 80
Tabel 3.7 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Sindoro 82
Tabel 3.8 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Cirebon Ekspress.... 83
Tabel 3.9 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Argo Jati 86
Tabel 3.10 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Sembrani 87
Tabel 3.11 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis Kereta Api Gumarang..... 89
Tabel 3.12 Fasilitas Dan Spesifikasi Teknis
Kereta Api Argo Bromo Anggrek 92

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1	Logo Kereta Api Indonesia (Persero)	59
Gambar 3.2	Struktur Organisasi PT.Kereta Api Indonesia	60
Gambar 3.3	Contoh Tempat Pemesanan Tiket Melalui Call Center 121.....	94
Gambar 3.4	Contoh Tempat Pemesanan Tiket Melalui Kantor Pos	96
Gambar 3.5	Contoh Tempat Pemesanan Tiket melalui Indomaret	97
Gambar 3.6	Contoh Tempat Pemesanan Tiket Melalui Akses	98
Gambar 4.1	Contoh Kegiatan Promosi Melalui Call Center 121.....	110
Gambar 4.2	Spanduk Promosi	116
Gambar 4.3	Website PT.Kereta Api Indonesia (Persero)	118
Gambar 4.4	Call Center 121.....	118
Gambar 4.5	Akses.....	119

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian	135
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian	136
Lampiran 3	Surat Persetujuan Pembimbing	137
Lampiran 4	Berita Acara Bimbingan	138
Lampiran 5	Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian	139
Lampiran 6	Lembar Revisi Skripsi…..	140
Lampiran 7	Hasil Wawancara	141
Lampiran 8	Dokumentasi Penelitian	176