DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

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

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

DAFTAR TABEL ..... **xvi**

DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xviii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.2.1 Rumusan Masaolah Makro 6

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian 8

1.4.1 Kegunaan Teoritis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Terhadap Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 16

2.1.2.1 Definisi Komunikasi 16

2.1.2.2 Fungsi-fungsi Komunikasi 21

2.1.2.3 Tujuan Komunikasi 23

2.1.2.4 Konteks Komunikasi 24

2.1.2.5 Proses Komunikasi 26

2.1.2.6 Karakteristik Komunikasi 27

2.1.2.7 Hambatan Komunikasi 28

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 30

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 30

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 33

2.1.3.3 Arus Komunikasi Dalam Organisasi 34

2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi Pemasaran 37

2.1.4.1 Pengertian Strategi Komunikasi 37

2.1.4.2 Pengertian Strategi Komunikasi Pemasaran 41

2.1.5 Tinjauan Tentang Seminar Diseminasi 44

2.1.5.1 Pengertian Seminar 44

2.1.5.2 Pengertian Seminar Diseminasi 46

2.1.6 Tinjauan Tentang Pengguna Layanan Jasa Teknik 47

2.2 Kerangka Pemikiran 49

BAB III METODE PENELITIA 60

3.1 Desain Penelitian 60

3.2 Informan Penelitian 61

3.2.1 Informan Kunci 62

3.2.2 Informan Pendukung 63

3.3 Teknik Pengumpulan Data 64

3.3.1 Studi Pustaka 64

3.3.2 Studi Lapangan 66

3.4 Uji Keabsahan Data 68

3.5 Teknik Analisa Data 70

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 73

3.6.1 Lokasi Penelitian 73

3.6.2 Waktu Penelitian 74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 76

4.1 Hasil Penelitian 76

4.1.1 Gambar Objek Penelitian 78

4.1.1.1 Tentang Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung 78

4.1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 80

4.1.1.3 Motto 81

4.1.1.4 Janji Layanan 82

4.1.1.5 Etika Pelayanan 82

4.1.16 Logo Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung.....83
4.1.1.7 Struktur Organisasi Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung.....84
4.1.1.8 Stuktur Organisasi Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung.....84
4.1.1.9 *Job Description* Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung.....85
4.1.2 Deskripsi Informan.....86
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian.....94
4.1.3.1 Penetapan Sasaran Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi.....96
4.1.3.2 Tujuan Yang ingin dicapai Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi.....101
4.1.3.3 Pesan yang disampaikan Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi.....109

4.1.3.4 Media yang digunakan Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi.....114

4.1.3.5 Pengembangan *Promotional Mix* Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi ..118

4.1.3.6 Evaluasi yang dilakukan Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi.....121

4.2 Pembahasan Penelitian 126

4.2.1 Penetapan Sasaran Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi 127

4.2.2 Tujuan Yang ingin dicapai Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi.....129

4.2.3 Pesan yang disampaikan Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi 131

4.2.4 Media yang digunakan Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi 133

4.2.5 Pengembangan Promotional Mix Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Seminar Diseminasi 134

4.2.6 Evaluasi yang dilakukan Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Kegiatan Seminar Diseminasi Dalam Meningkatkan Jumlah Layanan Pengguna Jasa Teknik. 136

4.2.7 Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi Pemasaran Dan Kerjasama Balai Besar Bahan Dan Barang Teknik (B4T) Bandung Melalui Kegiatan Seminar Diseminasi Dalam Dalam Mengembangkan Pelayanan Jasa Teknik 138

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....140

5.2 Saran 143

5.2.1 Bagi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik 144

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya 144

DAFTAR PUSTAKA..... 146

LAMPIRAN-LAMPIRAN 148

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 222

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu 12

Tabel 3.1 Daftar Informan kunci 63

Tabel 3.2 Daftar Informan Pendukun 64

Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian 75

Tabel 4.1 Jadwal Wawancaara Informan 87

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Komponen Komunikasi Pemasaran 55

Gambar 2.2 Alur pikir peneli 59

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data: model Kualitatif 70

Gambar 4.1 Logo Balai Besar Bahan dan Barang Teknik 83

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Balai Besar Bahan dan Barang Teknik 84

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Divisi Pemasaran dan Kerjasama 85

Gambar 4.4 Informan kunci yang pertama 89

Gambar 4.5 Wawancara dengan Ibu Susi Taviati 90

Gambar 4.6 Informan Kunci yang ke dua 90

Gambar 4.7 Wawancara dengan Ibu Feby Nurfadilah 91

Gambar 4.8 Informan Pendukung 1 92

Gambar 4.9 Wawancara dengan Bapak Kristaufan 92

Gambar 4.10 Informan Pendukung 2 93

Gambar 4.11 Informan Pendukung 3 93

Gambar 4.12 Model Penetapan Sasaran 128

Gambar 4.13 Model Tujuan 130

Gambar 4.14 Model Pesan 132

Gambar 4.15 Model Media 134

Gambar 4.16 Model Pengembangan *Promotional Mix* 136

Gambar 4.17 Model Evaluasi 138

Gambar 4.18 Model Strategi Komunikasi Pemasaran Divisi Pemasaran dan Kerjasama B4T Bandung 139

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Dekan 149

Lampiran 2 Surat Penerimaan dari tempat penelitian 150

Lampiran 3 Berita acara Bimbingan seminar Usulan Penelitian 151

Lampiran 4 Surat rekomendasi Seminar Usulan Penelitian..... 152

Lampiran 5 pengajuan pendaftaran seminar usulan penelitian 153

Lampiran 6 lembar revisi usulan penelitian 154

Lampiran 7 berita acara bimbingan sidang skripsi 155

Lampiran 8 Surat rekomendasi sidang skripsi 156

Lampiran 9 pengajuan pendaftaran ujian sidang skripsi..... 157

Lampiran 10 Lembar Revisi Sidang Skripsi 158

Lampiran 11 dokumentasi pra penelitian..... 159

Lampiran 12 Dokumentasi pada saat seminar diseminasi 160

Lampiran 13 Dokumentasi Bersama informan kunci dan pendukung..... 163

Lampiran 14 pedoman observasi 165

Lampiran 15 hasil observasi 167

Lampiran 16 Pedoman Wawancara informan Kunci 169

Lampiran 17 Pedoman Wawancara informan pendukung 173

Lampiran 18 Hasil Wawancara informan Kunci 1 177

Lampiran 19 Hasil wawancara informan kunci 2 186

Lampiran 20 hasil wawancara informan pendukung 1 193

Lampiran 21 hasil wawancara informan pendukung 2 199

Lampiran 22 hasil wawancara informan pendukung 3 205

Lampiran 23 Susunan acara seminar diseminasi 211

Lampiran 24 daftar hadir peserta seminar diseminasi 212

Lampiran 25 Lembar Publikasi..... 221