DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSEMBAHAN

LEMBAR PENGESAHAN.....i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK.....iii

***ABSTRACT*.....iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI.....x

DAFTAR TABEL xvii

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN..... xx

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.2.1 Rumusan Masalah Makro 6

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro.....7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 8

1.4 Kegunaan Penelitian.....9

1.4.1 Kegunaan Teoritis.....9

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Terhadap Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 13

2.1.2.1 Pengertian Komunikasi.....13

2.1.2.2 Proses Komunikasi 15

2.1.2.3 Unsur-unsur Komunikasi.....15

2.1.2.4 Tujuan Komunikasi 16

2.1.2.5 Fungsi Komunikasi 18

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....19

2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....19

2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....21

2.1.3.3 Arah Aliran Komunikasi Organisasi 22

2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal.....25

2.1.4.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....25

2.1.4.2 Proses Komunikasi Interpersonal 26

2.1.4.3 Tipe Komunikasi Interpersonal 27

2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Pemasaran.....30

2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Pemasaran 30

2.1.5.2 Tujuan Komunikasi Pemasaran 33

2.1.6 Tinjauan Tentang Strategi 34

2.1.6.1 Pengertian Strategi.....34

2.1.6.2 Tipe-tipe Strategi 35
2.1.7 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi Pemasaran 36
2.1.7.1 Pengertian Strategi Komunikasi Pemasaran 36
2.1.8 Tinjauan Tentang Promosi 37
2.1.8.1 Pengertian Promosi 37
2.1.8.2 Tujuan Promosi 38
2.1.8 Tinjauan Tentang Nasabah 39
2.1.9.1 Pengertian Nasabah 39
2.2 Kerangka Pemikiran 40

BAB III METODE PENELITIAN 48

3.1 Desain Penelitian 48
3.2 Teknik Penentuan Informan 49
3.2.1 Informan Kunci Penelitian 50
3.2.2 Informan Pendukung 51
3.3 Teknik Pengumpulan Data 52
3.3.1 Studi Pustaka 52
3.3.2 Studi Lapangan 53
3.4 Uji Keabsahan Data 54
3.5 Teknik Analisa Data 57
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 61
3.6.1 Lokasi Penelitian 61
3.6.2 Waktu Penelitian 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63

4.1 Hasil Penelitian 63

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 65

4.1.1.1 Sejarah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung 65

4.1.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung 67

4.1.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung.....68

4.1.1.4 Tentang Bjb Futsal *Championship* 69

4.1.1.5 Tentang Tabungan Tandamata *My First*.....71

4.1.2 Deskripsi Informan Penelitian.....72

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 79

4.1.3.1 Tujuan yang ingin dicapai oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung 81

4.1.3.2 Sasaran yang ditetapkan oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal

Championship" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung 86

4.1.3.3 Pengembangan *Promotional Mix* yang dilakukan oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung.....91

4.1.3.4 Tahap Evaluasi oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung.....100

4.2 Pembahasan Penelitian 106

4.2.1 Tujuan yang ingin dicapai oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung.....106

4.2.2 Sasaran yang ditetapkan oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan

"Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung.....108

4.2.3 Pengembangan *Promotional Mix* yang dilakukan oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung.....111

4.2.4 Tahap Evaluasi oleh Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung.....114

4.2.5 Strategi Komunikasi Pemasaran Bagian *Marketing Communication* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung Melalui "Bjb Futsal *Championship*" dalam Mempromosikan "Tabungan Tandamata *My First*" Kepada Generasi Muda di Kota Bandung 117

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 119

5.1 Kesimpulan.....119

5.2 Saran.....121

5.2.1 Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung 122

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....122

DAFTAR PUSTAKA..... 124

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu 11

Tabel 3.1 Informan Kunci Penelitian 51

Tabel 3.2 Informan Pendukung Penelitian 52

Tabel 3.3 Waktu Penelitian 62

Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Penelitian 73

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran.....47

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data : Model Kualitatif.....58

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.....68

Gambar 4.2 Informan Kunci Pertama.....74

Gambar 4.3 Informan Kunci Kedua.....75

Gambar 4.4 Informan Pendukung Pertama.....76

Gambar 4.5 Informan Pendukung Kedua.....77

Gambar 4.6 Informan Pendukung Ketiga.....78

Gambar 4.7 Informan Pendukung Keempat.....79

Gambar 4.8 Iklan Poster Bjb Futsal *Championship*.....97

Gambar 4.9 Event yang Disponsori Bank Bjb.....97

Gambar 4.10 Model Tujuan yang Ingin Dicapai.....108

Gambar 4.11 Model Penetapan Sasaran.....110

Gambar 4.12 Model Pengembangan *Promotional Mix*.....113

Gambar 4.13 Model Tahap Evaluasi.....116

Gambar 4.14 Model Strategi Komunikasi Pemasaran PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) Bandung.....118

Gambar L.1 Wawancara dengan Bapak Lazuardi Irham selaku *Assisten Marketing Communication* Bank Bjb juga Informan Kunci pertama..... 171

Gambar L.2 Wawancara dengan Ibu Olivia Santoso Wijaya selaku *Owner Event Organizer* juga Informan Kunci Kedua……171

Gambar L.3 Wawancara dengan Rizal Musthofa sebagai Informan Pendukung Pertama…….....172

Gambar L.4 Foto bersama Rizal Musthofa usai wawancara……172

Gambar L.5 Foto Bersama Muhammad Fajar sebagai Informan Pendukung Kedua…….....172

Gambar L.6 Wawancara dengan Ahmad Khoeruddin sebagai informan Pendukung ketiga…….173

Gambar L.7 Foto bersama Ahmad Khoeruddin usai wawancara……173

Gambar L.8 Wawancara dengan Muhammad Hanif sebagai informan Pendukung keempat……..173

Gambar L.9 2017…….....174

Gambar Peneliti observasi langsung ke acara "Bjb Futsal *Championship*"

L.10 Peneliti observasi langsung ke acara "Bjb Futsal *Championship*" 2017……..174

Gambar L.11 Suasana dalam kegiatan "Bjb Futsal *Championship*" 2017……...174

Gambar L.12 Pembukaan "Bjb Futsal *Championship*" 2017……..175

Gambar L.13 Peserta SMP "Bjb Futsal *Championship*" 2017……175

Gambar L.14 Peserta SMA "Bjb Futsal *Championship*" 2017……176

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 : Surat Balasan

Lampiran 3 : Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian

Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Pembimbing Mengikuti Sidang Skripsi

Lampiran 5 : Surat Pendaftaran Sidang Skripsi

Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 7 : Lembar Revisi Skripsi

Lampiran 8 : Surat Keterangan Persetujuan Publikasi

Lampiran 9 : Pedoman Observasi

Lampiran 10 : Hasil Observasi

Lampiran 11 : Pedoman Wawancara Informan Kunci

Lampiran 12 : Hasil Wawancara Informan Kunci

Lampiran 13 : Pedoman Wawancara Informan Pendukung

Lampiran 14 : Hasil Wawancara Informan Pendukung

Lampiran 15 : Dokumentasi