

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.2.1 Rumusan Masalah Makro	7
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	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Pemasaran	11
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi	15
2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	17

2.1.5 Tinjauan Tentang Pull, Push, dan Pass Strategi	19
2.1.6 Tinjauan Tentang Kepercayaan	20
2.2 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Informan Penelitian	25
3.2.1 Informan Kunci.....	26
3.2.2 Informan Pendukung.....	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Studi Pustaka.....	28
3.3.2 Studi Lapangan	29
3.5 Uji Keabsahan Data.....	31
3.6 Teknik Analisa Data.....	32
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	34
3.6.2 Waktu Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian	41
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan	44
4.1.3 Analisis Hasil Penelitian.....	48
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Pull Strategi yang dilakukan PT Dealpro Indonesia dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien.....	58
4.2.3 Pass Strategy yang dilakukan PT Dealpro Indonesia dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien.....	69
4.2.3 Strategi Komunikasi Pemasaran PT Dealpro Indonesia dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran	76

5.2.1 Saran Untuk PT Dealpro Indonesia	76
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Klien Dealpro Event	3
Gambar 2.1 Alur Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1 Informan Kunci I	45
Gambar 4.2 Informan Kunci II	46
Gambar 4.3 Informan Kunci III	47
Gambar 4.4 Dokumentasi customer relations	60
Gambar 4.5 Dokumentasi customer relations	60
Gambar 4.6 Hasil Pencarian Website PT Dealpro Indonesia	62
Gambar 4.7 Webstie PT Dealpro Indonesia.....	62
Gambar 4.8 Website PT Dealpro Indonesia.....	63
Gambar 4.9 Website PT Dealpro Indonesia.....	63
Gambar 4.10 Model Pull Strategy PT Dealpro Indonesia dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien	64
Gambar 4.11 Instagram Dealpro Event.....	66
Gambar 4.12 Instragram Dealpro Event	67
Gambar 4.13 Instagram Dealpro Event.....	67
Gambar 4.14 Company Profile Dealpro Event	68
Gambar 4.15 Company Profile Dealpro Event	68
Gambar 4.16 Model Push Strategy PT Dealpro Indonesia dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien	69
Gambar 4.17 Model Pass Strategy PT Dealpro Indonesia dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien	72
Gambar 4.18 Model Strategi Komunikasi Pemasaran PT Dealpro Indonesia dalam Mempertahankan Kepercayaan Klien	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Informan Kunci	27
Tabel 3.2 Informan Pendukung	27
Tabel 3.3 Waktu Penelitian	35
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara dengan Informan Kunci	38
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara dengan Informan Pendukung	38
Tabel 4.3 Data Informan Kunci	45
Tabel 4.4 Data Informan Pendukung	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian	78
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan	82
Lampiran 3 Lembar Revisi Sidang Skripsi	83
Lampiran 4 Lembar Revisi Usulan Penelitian	84
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Informan Kunci	85
Lampiran 6 Pedoman Wawancara Informan Pendukung	87
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan Kunci I	88
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan Kunci II	91
Lampiran 9 Transkrip Wawancara Informan Kunci III	94
Lampiran 10 Transkrip Wawancara Informan Pendukung I	96
Lampiran 11 Transkrip Wawancara Informan Pendukung II	98
Lampiran 12 Pedoman Observasi	100
Lampiran 13 Laporan Hasil Observasi	102
Lampiran 14 DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103
Lampiran 15 Dokumentasi	105
Lampiran 16 HASIL OBSERVASI	107