

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| DAFTAR ISI | i |
| DAFTAR BAGAN | iii |
| DAFTAR GAMBAR | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1. Pengertian Strategi | 10 |
| 2.2. Pengertian Komunikasi | 14 |
| 2.3. Pengertian Strategi Komunikasi | 17 |
| 2.3.1 Tujuan Strategi Komunikasi | 20 |
| 2.4. Strategi Komunikasi yang Efektif | 23 |
| 2.5. Teori dalam Strategi Komunikasi | 24 |
| 2.6. Pengertian <i>Customer Service</i> (Pelayanan Pelanggan)..... | 27 |
| 2.6.1 Fungsi Dan Tugas <i>Customer Service</i> | 30 |
| 2.7. Pengertian Promosi | 32 |
| 2.7.1 Tujuan Promosi..... | 33 |
| 2.8. Kerangka Pikir | 35 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 39 |
| 3.1. Tipe Penelitian..... | 39 |
| 3.2. Fokus Penelitian | 40 |
| 3.3. Sumber Data | 42 |
| 3.4. Objek Penelitian | 43 |
| 3.5. Karakteristik Informan..... | 43 |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data | 44 |
| 3.7. Teknik Analisis Data | 45 |

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN.....47

| | |
|--|----|
| 4.1. PT. Hutchison CP Telecommunications | 47 |
| 4.1.1. Visi dan Misi | 49 |
| 4.2. Gerai 3 (Tri) Store Bandarlampung | 51 |
| 4.2.1. Produk | 52 |
| 4.2.2. Logo | 55 |

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....56

| | |
|--|----|
| 5.1. Hasil Penelitian..... | 56 |
| 5.1.1. Identitas Informan | 56 |
| 5.2. Hasil Wawancara | 58 |
| 5.2.1. Attention (Perhatian) | 58 |
| 5.2.1.1 Ramah Tamah..... | 61 |
| 5.2.1.2 Sopan Santun | 63 |
| 5.2.1.3 Penampilan | 65 |
| 5.2.1.4 Kecantikan..... | 69 |
| 5.2.2. Interest (Minat)..... | 71 |
| 5.2.3. Desire (Hasrat)..... | 75 |
| 5.2.3.1 Komunikasi Persuasif | 77 |
| 5.2.4. Decision (Keputusan)..... | 79 |
| 5.2.5. Action (Kegiatan)..... | 82 |
| 5.3. Pembahasan Hasil Wawancara..... | 84 |
| 5.3.1 Strategi Komunikasi dalam Mempromosikan Produk | 85 |
| 5.4. Proses Promosi Paket <i>Always On</i> | 90 |
| 5.5. Relevansi Teori AIDDA | 95 |

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|-----|
| 6.1. Kesimpulan..... | 99 |
| 6.2. Saran | 102 |

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN**